

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MHA1411: 1/2014-2015 (03.09.2014 - 17.12.2014)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A013)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Eri yrityksistä
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	19.05.2014 08:00 - 02.06.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Kokki Jaana (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	Paikalliseen hankkeeseen/projektiin/kehittämistehtävään perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	07.01.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2015
Tenttipäivät	Varsinainen: sovitaan opintojakson alkaessa
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	*rakentaa asiakkuussuhteita *analysoida ja kehittää erilaisia asiakkuuksia *johtaa asiakkuuksien hallintaa
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	- erilaiset asiakas- ja kumppanuussuhteet - asiakkuuksien hallinnan perusprosessit - asiakassuhdemarkkinointi - asiakaskannattavuus - asiakaslupaukset ja arvonluonti - tilastotieteen soveltaminen
Oppimateriaali	- Bergström, S & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita - Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: Bookwell. - Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Helsinki: WSOY - Viitala, R. & Jylhä, E. 2008. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yrityksen perusta. Helsinki: Edita. - Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
Ohjaus ja viestintä	Pienryhmien ohjaussessiot, Optima, lähiopinnot ja sähköposti
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Oppiminen arvioidaan itse-, vertais- ja asiantuntija-arviointina Laurean yhteisiä arviointikriteerejä soveltaen. Kiitettävä 5 Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä ja perustelee tutkitulla tiedolla valintojaan. Toimii itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein joustavaa, kehittämispainotteista ja aktiivista. Valitsee toimintaan soveltuvia malleja. Hyvä 3 Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Perustelee, vertailee ja analysoi toimintaansa. Selviytyy itsenäisesti erilaisissa tehtävissä. Soveltaa monipuolisesti malleja. Toimii

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	ryhmässä tavoitesuhteisesti. Tyydyttävä 1 Käyttää keskeisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. Noudattaa ohjeita sekä perustelee toimintaansa annetuilla ohjeilla. Toimii ohjattuna asianmukaisesti. Käyttää opittuja malleja. Toimii ryhmän jäsenenä. • Osaamisen arviointi aihealueen perusteoriasta 30% (yksilötentti) • Selvitys asiakashallinnan järjestelmien (CRM) sekä digitaalisten kanavien (myynti & markkinoint) hyödyntämisestä valitussa kohdeyrityksessä 70 % (3 - 4 hlön pienryhmät). Raportti ja esitys. Kirjallinen ja suullinen opponointi sekä itsearviointi.
Projekti/hanke (nimi)	Selvitys asiakkuuksien johtamisesta sekä asiakashallinnan järjestelmien (CRM)hyödyntämisestä yrityksessä.
Käytettävät T&K menetelmät	• sisällön analyysi • tilaston soveltaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	• 90-96 tuntia luentoja • 15-20 tuntia ohjausta • 100 tuntia ryhmissä työskentelyä • 58 tuntia yksilötyötä
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson lähiopetus on keskiviikkoisin klo 12:30 - 15:00 (muutamaa poikkeusta lukuunottamatta). Läsnäolo kontaktitunneilla ohjauksissa, sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
03.09.2014	12.30-15.00	00	Opintojakson aloitus ja orientaatio	Opintojakson keskeinen sisältö, tavoitteet sekä toteutus. Opiskelijan ammatillisen osaamisen kehittyminen. Opintojakson arviointi (painotus) sekä kriteerit (yhdessä opiskelijoiden kanssa), tentti (17.9.), kirjallisuusluettelo ja aihealueet. Yritysprojektin käynnistys.	luokka	
10.09.2014	12.30-15.00	00	Luento & projektin käynnistys	Luento: Markkinointi & markkinoinnin kilpailukeinot, markkinoinnin johtaminen. Tuote, tuotemielikuva, imago. Yritysprojektin käynnistys & suunnittelua.	luokka	
17.09.2014	12.30-15.00	00	Tentti	Tentti klo 12.30-14.00 - Huom: Käsinkirjoitetut muistiinpanot saa olla mukana tentissä.	luokka	
24.09.2014	12.30-15.00	00	Luento & ohjausta	Luento klo 12.30-13.15: Asiakaslupaukset, arvonaluonnit, asiakaskannattavuus, asiakassuhteen ylläpito. Asiakkuuksien hallinnan eri työkalut.Ohjausta sitä tarvitseville ja haluaville klo 13.30-15.00 erikseen varattujen aikojen mukaisesti (15 min / ryhmä).	luokka	
01.10.2014	12.30-15.00	00	Projektisuunnitelman	Projektisuunnitelmien (ja	luokka	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			esitykset	aikataulusuunnitelmien sekä teemojen) esitykset, ohjausta. Projektisuunnitelmat ja -esitykset oltava palautettuina ma 29.9. klo 16.00 mennessä Optimaan niille varattuihin kansioihin.		
08.10.2014	12.30-15.00		Vierailijaluento & tenttien palautus	Vierailijaluento 12.30-14.00: Asiakashallinta, asiakastieto ja asiakassegmentointi (&ostokäyttäytyminen sekä ostoprosessi) - Terhi Kotkansalo. LÄSNÄOLOPAKKO Tenttien palautus klo 14.15-15	luokka	
15.10.2014	12.30-15.00		Itsenäistä työskentelyä	Itsenäistä työskentelyä pienryhmissä.		
22.10.2014	12.30-15.00		Itsenäistä työskentelyä	Itsenäistä työskentelyä pienryhmissä.		
29.10.2014	12.00-14.00		Yritysvierailu, TNS Gallup	HUOM AIKA!! Yritysvierailu TNS Gallup klo 12.00-14.00 (paikalle hyvissä ajoin!) - LÄSNÄOLOPAKKO. Ohjausta ryhmätöihin saatavissa (aika varattava erikseen) klo 9-10.30 ja klo 14.30-16.		
05.11.2014	12.30-14.00		Luento	Vierailijaluento: Digitaalinen markkinointi (luennoitsija toistaiseksi avoin) - LÄSNÄOLOPAKKO. HUOM: Aikataulu tarkentunut 30.10.2014 eli 5.11. on opetusta (vierailija luennoitsija) klo 12.30 - 14.00.	luokka	
12.11.2014	12.30-15.00		Itsenäistä työskentelyä	Itsenäistä työskentelyä projektien parissa. HUOM: Projektien esitykset viikolla 47. Raporttien sekä esitysten palautus pe 14.11. klo 12.00 mennessä Optimaan niille varattuihin kansioihin sekä yhdet kappaleet tulostettuina myös pe 14.11. klo 12 mennessä Jaanan postilaatikkoon.		
19.11.2014	12.00-15.00		ESITYKSET	Esitykset 15 min / ryhmä, HUOM. aloitus klo 12.00! Esitykset oltava palautettuina pe 14.11. klo 12.00 mennessä Optimaan niille varattuihin kansioihin. Varaudu opponomaan toista ryhmää sekä palauttamaan opponoinnista raportti (pe 22.11.2014 klo 16 mennessä)! LÄSNÄOLOPAKKO.	luokka / auditorio	
26.11.2014	12.30-15.00		Luento, raportin viimeistely	Luento: Aihealue täsmentyy myöhemmin. Raportin viimeistelyä ja täydennystä. Viimeistelyjen raporttien palautuksen dead-line ke 3.12. klo 24.00 Optimaan. EI PAPERITULOSTEITA. Ilmoita sähköpostilla Jaanalle, mikäli 19.11. esityskerralla palauttamanne raportti jää arvosteltavaksi versioksi.	luokka	
03.12.2014	12.30-15.00		Itse- ja vertaisarviointi,	EI LUENTO. Ohjelmassa: Itse- ja vertaisarvioinnin teko 360 -työkalun	Atk-luokka	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			opintojaksopalautevulla (käytettävissä 1.12. - 8.12. välisen ajanjakson, ks. tarkempi ohjeistus Optimasta oman ryhmän kansioista, arvioi itsesi ja ryhmäsi jäsenet). Lisäksi opintojaksopalauteen anto (palaute-linkki avoinna 1.-8.12.2014 välisen ajanjakson) sekä vielä opponointien (kirjallisena Jaanalle) ja raportin työstöä.		
10.12.2014	12.30-13.30	Opintojaksopalaute, läpikäynti	Opintojaksopalauteen läpikäynti, opintojakson päätös. Mukavaa joululomaa ja kiitos kuluneesta syksystä!	luokka	
17.12.2014	12.30-15.00	Opintojakso päättynyt 10.12.2014	Opintojakso on päättynyt 10.12.2014. Opintojaksoarviointi nähtävillä Winhassa viimeistään 31.12.2014.	ei tilatarvetta	