

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MHA1421: 2/2014-2015 (14.01.2015 - 27.05.2015)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A013)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA13KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	01.12.2014 08:00 - 07.12.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Salomaa Marjaana (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 4 op
Toteutusluokka	Paikalliseen hankkeeseen/projektiin/kehittämistehtävään perustuva LbD
Painoalat	Opiskelijayrittäjyys, Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	07.06.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2015
Tenttipäivät	
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 ja asiakastutkimuksen tekeminen
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 - Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
Ohjaus ja viestintä	Pienryhmien ohjaussessiot, Optima, lähiopinnot
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Oppiminen arvioidaan itse-, vertais- ja asiantuntija-arviointina Laurean yhteisiä arviointikriteerejä soveltaen. - Osaamisen arviointi aihealueen perusteoriasta 30% (luentotehtävä). - Kävijäkysely tapahtumassa 70 % (3 - 4 hlön pienryhmät). Tehtävän arvioitavat osa-alueet: Kyselylomake, osallistuminen kyselyn toteuttamiseen, tulosten analysointi. KIITETTÄVÄ - arvosana 5

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Opiskelija osaa: Käyttää asiantuntevasti ja laaja-alaisesti ammattikäsitteitä sekä hallitsee kokonaisuuksia. Kehittää toimintatapoja vertailemalla, yhdistelemällä, ja valitsemalla tutkittua tietoa. Toimii aloitteellisesti ja innovatiivisesti tavoitteiden mukaan. Toiminta on pääsääntöisesti uutta luovaa, työelämää kehittävää ja selkeän ammatillista. Valitsee, yhdistelee, ja kehittää toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja. Toimii aloitteellisesti ja vastuullisesti asiakassuhteissa sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen kokonaisuuden kannalta. Toimii aloitteellisesti ja vastuullisesti ryhmässä, sekä ymmärtää ryhmän jokaisen jäsenen merkityksen kokonaisuuden kannalta. HYVÄ - arvosana 3 Opiskelija osaa: Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. Valitsee toimintatapoja tutkitun tiedon ja ohjeistuksen perusteella. Toimii systemaattisesti ja kriittisesti tavoitteiden suunnassa monimutkaisissa tilanteissa. Toiminta on usein joustavaa, järjestelmällistä, luovaa ja aktiivista. Valitsee toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustella valintaansa. Toimii asiakaslähtöisesti ja tilanteen mukaisesti sekä ymmärtää asiakastarpeita Edistää ryhmän toimintaa. TYYDYTTÄVÄ - arvosana 1 Opiskelija osaa: Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Perustelee ja analysoi toimintaansa yleisillä ohjeilla sekä tutkitun tiedon avulla. Toimii ammatillisesti ja vastuullisesti ennakoimattomissa asiakas- ja ongelmatilanteissa. Toimii itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä. Soveltaa monipuolisesti opittuja tekniikoita ja malleja. Pyrkii toimimaan asiakaslähtöisesti sekä ymmärtämään asiakastarpeita. Toimii ryhmässä tavoitesuhteisesti.
Projekti/hanke (nimi)	InnoEspoo hanke: Kävijäkysely Redbull alamäkiluistelu-tapahtumassa
Käytettävät T&K menetelmät	• sisällön analyysi • kysely ja sturkturoituhaastattelu tutkimusmenetelmänä • määrällinen tutkimus

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

Opiskelijan työmäärän jakautuminen	45 tuntia luentoja 90 tuntia ryhmissä työskentelyä / yksilötyötä
Muut toteutusjärjestelyt	Opiskelijat toteuttavat kävijäkyselyn Alamäkiluistelun MM-osakilpailussa Serenassa 5.-7.2.2015. Osallistuminen kyselyn tekemiseen on pakollista. Opintojakson lähiopetus on pääsääntöisesti keskiviikkoisin klo 12:30 - 15:00. Muu aikataulu täsmentyy opintojakson alussa! Läsnäolo lähijaksoilla ja ohjauksissa, sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
14.01.2015	12.30		Opintojakson aloitus ja tehtävänanto	Hankkeen ja toimeksiantajan esittely - Miikka Valo, Espoon Matkailu Tehtävänanto ja ryhmä jako Johdantoluento		
21.01.2015			Itsenäistä työskentelyä	Ei opetusta: Kyselylomakkeiden suunnittelu ryhmissä		
28.01.2015	12.30		Luento	Kyselylomakkeiden läpikäynti ja korjaukset Johdantoluento		
04.02.2015	12.30		Luento	Kyselylomakkeiden esittely toimeksiantajalle - Miikka Valo, Espoon Matkailu Käytännön ohjeet tapahtumaan		
05.02.2015			5.-7.2.2015	Kävijäkyselyn toteuttaminen Redbull alamäkiluistelun MM-osakilpailussa Serenassa 5.-7.2.2015. KAIKILLE PAKOLLINEN!		
11.02.2015	12.30		Itsenäistä työskentelyä	Tulosten läpikäyminen ja vieminen sähköiseen muotoon		
18.02.2015	12.30		Luento	Tulosten analyysi, määrällisen tutkimuksen aineiston analyysin perusteet		
25.02.2015	12.30		Itsenäistä työskentelyä	Tulosten analyysi ja ryhmän esityksen valmistelu 18.3. tilaisuuteen.		
04.03.2015	12.30		Luento	Johdantoluento Ryhmien ja luentoteemojen jako		
11.03.2015	12.30		Itsenäistä työskentelyä	Opettaja poissa.		
18.03.2015	12.30		Luento	HUOM: Tulosten esittely toimeksiantajalle		
25.03.2015	12.30		Luento	Ryhmä 1: Asiakassuhteen elinkaari Ryhmä 2: Asiakastieto ja asiakkuuksien hallintajärjestelmät		
01.04.2015	12.30		Luento	Ryhmä 3: Asiakaspalautteet ja niiden merkitys asiakassuhteiden johtamisessa Ryhmä 4: Asiakaskannattavuus ja -kustannukset		
08.04.2015	12.30		Luento	Ryhmä 5: Suhdemarkkinointi Ryhmä 6: Asiakassuhteiden johtaminen digijassassa		
15.04.2015	12.30		Ei luentoja	Resto-kisat Rovaniemi		
22.04.2015	12.30		Luento & palaute	Opintojaksopalaute & tehtäväpalaute sis. luentojen arviointi		
06.05.2015	12.30			Sisältö täsmentyy: Kv-viikko on 4.-8.5.2015.		