

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MHA1511: 1/2015-2016 (31.08.2015 - 23.12.2015)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A013)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA13SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Eri yrityksistä
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	18.05.2015 08:00 - 31.05.2015
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Erikseen sovittavan aikataulun mukaan
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Heinonen Johanna (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Virtuaalisesti
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 5 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	07.01.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2016
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. - sekä muu ajankohtainen materiaali.
Ohjaus ja viestintä	Optima 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

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Perustelee, vertailee ja analysoi toimintaansa. Selviytyy itsenäisesti erilaisissa tehtävissä. Soveltaa monipuolisesti malleja. Toimii 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 60 % (tehtäväti ja kertauskoe) • Selvitys asiakashallinnan järjestelmien (CRM) sekä digitaalisten kanavien (myynti & markkinointi) hyödyntämisestä valitussa kohdeyrityksessä 30 % (joko yksinään taimax 4 hlön pienryhmässä). Raportti. • Kirjallinen opponointi, itsearviointi ja osallistuminen keskusteluun 10 % HUOM! Opiskelija etsii oikean yritysytteistyökumppanin itse!
Projekti/hanke (nimi)	Selvitys asiakkuuksien johtamisesta sekä asiakashallinnan järjestelmien (CRM)hyödyntämisestä yrityksessä.
Käytettävät T&K menetelmät	• sisällön analyysi • tilaston soveltaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	
Muut toteutusjärjestelyt	Verkkokurssi. Aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.