

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MHA1521: 2/2015-2016 (11.01.2016 - 31.05.2016)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A013)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA14KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	30.11.2015 08:00 - 07.12.2015
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Projektin aikataulun mukaan
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	Opiskelijayrittäjäyys, Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	21.06.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.06.2017
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% . - Kehittämishanke 70 % KIITETTÄVÄ - arvosana 5 Opiskelija osaa:

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	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)	Puuharyhmä Oyj Serena
Käytettävät T&K menetelmät	• sisällön analyysi • kysely ja sturkturoitu haastattelu tutkimusmenetelmänä • määrällinen tutkimus
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	• 45 tuntia luentoja • 90 tuntia ryhmissä työskentelyä / yksilötyötä

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson lähiopetus on pääsääntöisesti maanantaisin. Muu aikataulu täsmentyy opintojakson alussa. Aikataulu päivitetään Optimaan! Läsnaolo lähijaksoilla ja ohjauksissa, sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan. Poissaolo ensimmäiseltä kerralta tulee ilmoittaa etukäteen sähköpostitse vastuuopettajalle. Muussa tapauksessa katsotaan ettei opiskelija ole osallistumassa toteutukseen.
---------------------------------	--

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
11.01.2016	12.30			Kehittämistehtävän esittely Ryhmien muodostaminen ja kehittämisalueiden jako Kurssin esittely Aikataulu päivitetään Optimaan!		
18.01.2016	12.30			Toimeksiantajatapaaminen Serenassa. Katso lisätietoa Optimasta.		