

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MPA1311: 1/2013-2014 (26.08.2013 - 20.12.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN MUODOSTUMINEN (A012)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	20.05.2013 08:00 - 02.06.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Sisättö Margareeta (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.01.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.12.2014
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	*rakentaa asiakkuussuhteita *analysoida ja kehittää erilaisia asiakkuuksia *johtaa asiakkuuksien hallintaa
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	- 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. Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita. Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Helsinki: WSOY. Merisavo, M., Vesänen, J., Raulas, M. & Virtanen, V. 2006. Digitaalinen markkinointi. Economica. Helsinki: Talentum. mahdollisesti uusi syksyllä 2013 julkaistava kirja asiakkuuksien hallinnasta sekä muu ajankohtainen materiaali
Ohjaus ja viestintä	Pienryhmien ohjaukset, Optima, lähiopinnot ja sähköposti
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Oppiminen arvioidaan itse- vertais ja asiantuntija-arviointina Laurean yhteisiä arviointikriteerejä soveltaen. Arviointikriteerit laaditaan yhdessä. 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. Toimia ryhmän jäsenenä. • Osaamisen arviointi aihealueen perusteoriasta 30 %. • Valitun yrityksen verkkosivujen analyysi sisältäen kehittämisideat. Lisäksi selvitys asiakashallinnan järjestelmän hyödyntämisestä yrityksessä ja tilastotieteen menetelmien soveltamisesta asiakasjohtamisessa 70 % (pienryhmät). Raportti ja esitys. Kirjallinen ja suullinen opponointi.
Projekti/hanke (nimi)	Valittujen verkkosivujen analysointi. Selvitys asiakkuuksien johtamisesta sekä asiakashallinnan järjestelmien (CRM) hyödyntämisestä yrityksessä.
Käytettävät T&K menetelmät	-sisällön analyysi - teemahaastattelu -tilaston soveltaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	- 40 t lähiopetusta - 15 - 20 t ohjausta - 100 t ryhmissä työskentelyä - 58 t yksilötyötä
Muut toteutusjärjestelyt	Läsnäolo lähijaksoilla ja ohjauksissa sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
11.09.2013	12.30 - 16.00	4	Opintojakson aloitus ja orientaatio	Asiakaslähtöisyys liiketoimintaa yhdistävä tekijä, markkinointi		
18.09.2013	12.30 - 16.00	4	Asiakkuuksien johtaminen	Ostokäyttäytyminen, arvon muodostus		
25.09.2013	12.30 - 16.00	4	Asiakassuhteiden johtaminen	Digitaalinen markkinointi		
02.10.2013	12.30 - 16.00	4	Asiakassuhteiden johtaminen	Työpaja Pink Process		
09.10.2013	12.30 - 16.00	4	Asiakaslähtöinen yritys ja CRM	Liiketoimintajohtaja Lipiäinen, Kotimaayhtiöt		
16.10.2013	12.30 - 16.00	4	Digitaaliset asiakkuudet	Työpajat ja tehtävät Avaus Oy		
23.10.2013	12.30 - 16.00	4	Projekti suunnittelu	ryhmien esitykset		
30.10.2013	12.30 - 16.00	4	Kirjatentti	klo 14.00 HUOM. AIKA!		
06.11.2013	13.00 - 16.30	4	Ohjaukset	HUOM. AIKA!		
13.11.2013	12.30 - 16.00	4	Markkinoinnin trendit	- alan lehdet		
20.11.2013	12.30 - 16.00	4	Yritysraportit	Yritysraporttien luonnosten esittely Ohjaus ryhmittäin		
27.11.2013	12.30 - 16.00	4	Yritysraportit	itsenäinen työskentelytenttimahdollisuus lunttien kera klo 12.30 - 14.00, tila 232Ahalukkaille palautetta suoritetusta tentistä klo 12.00 - 12.30 ja 14.00 -		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				14.30,tila 176 (sähköpostilla tieto etukäteen Päivi Harmoiselle ja markalle)		
04.12.2013	13.00 - 16.30	4	Yritysraporttien esitykset	HUOM. AIKA!		
11.12.2013	12.30 - 16.00	4	Palaute			