

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MPA1411: 1/2014-2015 (03.09.2014 - 17.12.2014)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN MUODOSTUMINEN (A012)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA13SN 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	31.12.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2015
Tenttipäivät	Varsinainen: 17.9.2014 & yleiset uusintatenttipäivät Uusinnat: 02.10.2014, 06.11.2014, 04.12.2014
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.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	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 30% (yksilötentti). • Selvitys asiakashallinnan järjestelmien (CRM) sekä digitaalisten kanavienhyödyntämisestä (myynti & markkinointi) valitussa kohdeyrityksessä 70 % (3 - 4 hlön pienryhmät). Raportti ja esitys. Kirjallinen ja suullinen opponointi, 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 9.00 - 11:30 (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	9-11.30	2	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	9-11.30	2	Luento & projektin käynnistys	Luento: Markkinointi & markkinoinnin kilpailukeinot, markkinoinnin johtaminen. Tuote, tuotemielikuva, imago. Yritysprojektin käynnistys & suunnittelua.	luokka	
17.09.2014	9-10.30	1	Tentti	Tentti klo 9.00-10.30. Huom: Tentissä saa olla mukana käsinkirjoitetut muistiinpanot.	luokka	
24.09.2014	9-11.30	2	Luento & ohjausta	Luento klo 9.00-9.45: Asiakaslapaukset, arvionluonnit, asiakaskannattavuus, asiakassuhteen ylläpito. Asiakkuuksien hallinnan eri työkalut. Ohjausta sitä tarvitseville ja haluaville klo 10.00-11.30 erikseen varattujen aikojen mukaisesti (15 min / ryhmä).	luokka	
01.10.2014	9-11.30	2	Projekti suunnittelun esitykset	Projekti suunnittelun (ja aikataulusuunnitelmien sekä teemojen) esitykset, ohjausta. Projekti suunnitelmat ja	luokka	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				-esitykset oltava palautettuina ma 29.9. klo 16.00 mennessä Optimaan niille varattuihin kansioihin. Yhdet versiot molemmista paperisena Jaanan postilaatikkoon myös ma 29.9. klo 16.00 mennessä.		
08.10.2014	9-11.30	2	Vierailijaluento & tenttien palautus	Vierailijaluento 10.00-11.30: Asiakashallinta, asiakastieto ja asiakassegmentointi (/&ostokäyttäytyminen sekä ostoprosessi - Terhi)Kotkansalo. LÄSNÄOLOPAKKOTenttien palautus klo 9-9.45	luokka	
15.10.2014	9-11.30	2	Itsenäistä työskentelyä	Itsenäistä työskentelyä pienryhmissä.	ei tilatarvetta	
22.10.2014	9-11.30	2	Itsenäistä työskentelyä	Itsenäistä työskentelyä pienryhmissä.	ei tilatarvetta	
29.10.2014	12.00-14.00	1	Yritysvierailu, TNS Gallup	HUOM AIKA!!! Yritysvierailu TNS Gallup klo 12.00-14.00 (paikalle hyvissä ajoin!) - LÄSNÄOLOPAKKO. Ohjausta ryhmiin saatavissa (aika varattava erikseen) klo 9-10.30 ja klo 14.30-16.	ei tilatarvetta	
05.11.2014	10.00-11.30	1	Luento	Vierailijaluento: Digitaalinen markkinointi (Marko Tapanainen, Hankkija / Agrimarket. Verkkokaupan päällikkö) - LÄSNÄOLOPAKKO. HUOM: 5.11. keskiviikon aikataulu luentojen suhteen on tarkentunut 30.10.2014. Luento pidetään klo 10-11.30 (2x45min).	luokka	
12.11.2014	9.00-11.30	2	Itsenäistä työskentelyä	Itsenäistä työskentelyä projektien parissa. HUOM: Projektien esitykset viikolla 47. Raporttien sekä esitysten palautuspe 14.11. klo 12.00 mennessä Optimaan niille varattuihin kansioihin sekä yhdet kappaleet tulostettuina myös pe 14.11. klo 12 mennessä Jaanan postilaatikkoon.	ei tilatarvetta	
19.11.2014	8.30-11.30	3	ESITYKSET	Esitykset15 min / ryhmä, HUOM. aloitus klo 8.30! Esitykset oltava palautettuina pe 14.11. klo 12.00 mennessä Optimaan niille varattuihin kansioihin. Varaudu opponoimaan toista ryhmää ja palauttamaan opponoinnista raportti (pe 22.11. klo 16 mennessä) Optimaan sille varattuun kansioon! LÄSNÄOLOPAKKO.	luokka tai auditorio Tuomo	
26.11.2014	9-11.30	2	Luento, raportin viimeistely	Luento: Aihealue täsmentyy myöhemmin. Raportin viimeistelyä ja täydennystä. Viimeistelyjen raporttien palautuksen dead-line su 30.11.2014 klo 24.00 Optimaan. Paperitulosteet ma 1.12. klo 12.00 mennessä Jaanan postilaatikkoon.	luokka	
03.12.2014	9-11.30	2	Luento,	Luento: Aihealue täsmentyy myöhemmin.	luokka +	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			opintojaksopalaute	Opintojaksopalautteen anto(palautelinkki avoinna 1.-8.12.2014 välisen ajanjakson).	atk-luokka	
10.12.2014	9-11.30	2	Palautteet raporteista & esityksistä	Palautteet raporteista ja esityksistä, opintojaksopalautteen läpikäynti, opintojakson päätös. Mukavaa joululomaa ja kiitos kuluneesta syksystä!	luokka	
17.12.2014	9-11.30		Opintojakso päättynyt 10.12.2014	Opintojakso on päättynyt 10.12.2014. Opintojaksoarviointi nähtävillä Winhassa viimeistään 31.12.2014.	ei tilatarvetta	