

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien johtaminen (A9034), 5.0
Toteutus	MHA1311A: 1/2013-2014 (10.10.2013 - 14.12.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A806)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA11SA 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: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Sisättö Margareeta (Vastuupettaja), Mikkola Marja (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 4 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	14.01.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 14.12.2014
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	* Rakentaa asiakkuussuhteita * Analysoida ja kehittää erilaisia asiakkuuksia * Johtaa asiakkuuksien hallintaa
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	Opiskelija analysoi, kehittää ja johtaa asiakassuhteita. Analysoinnissa hyödynnetään asiakasinformaatiota tilastotieteen ja markkinoinnin keinoin. Sisältö: asiakkuuksien hallinnan perusprosessit asiakassuhdemarkkinointi asiakaskannattavuus asiakaslupaukset ja arvonaluonti 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., Vesanen, 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	Opiskelija KIITETTAVA 5 - käyttää asiantuntevasti ja laaja-alaisesti ammattikäsitteitä sekä hallitsee kokonaisuuksia - kehittää toimintatapoja vertailemalla, yhdistelemällä ja valitsemalla tutkittua tietoa - toimia aloitteellisesti ja innovatiivisesti tavoitteiden mukaan - toiminta pääsääntöisesti uutta luovaa, työelämää kehittävää ja selkeän ammatillista - valita, yhdistellä ja kehittää toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja - toimia aloitteellisesti ja vastuullisesti asiakassuhteissa sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen kokonaisuuden kannalta - kehittää ja uudistaa monialaisen/-ammattillisen ryhmän toimintaa - soveltaa kriittisesti ammattieettisiä periaatteita monimutkaisissa ja ennakoimattomissa tilanteissa HYVÄ 3 - käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä - valitsee toimintatapoja tutkitun tiedon ja ohjeistuksen perusteella - toimii

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	systemaattisesti ja kriittisesti tavoitteiden suunnassa monimutkaisissa tilanteissa - toiminta usein joustavaa, järjestelmällistä, luovaa ja aktiivista - valitsee toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustelee valintansa - priorisoida ja ylläpitää asiakkuuksia/asiakassuhteita - edistää ryhmän toimintaa - soveltaa kriittisesti ammattieettisiä periaatteita toiminnassaan TYYDYTTÄVÄ 1 - käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä - perustelee ja analysoi toimintaansa yleisillä ohjeilla sekä tutkitun tiedon avulla - toimii ammattieettisesti ja vastuullisesti ennakoimattomissa asiakas- ja ongelmatilanteissa - toimii itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä - soveltaa monipuolisesti opittuja tekniikoita ja malleja - toimii asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti sekä ymmärtää asiakastarpeita - toimii ryhmässä tavoitesuhteisesti - toimii ja perustelee toimintaansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti
Projekti/hanke (nimi)	Valittujen verkkosivujen analysointi. Selvitys asiakkuuksien johtamisesta sekä asiakashallinnan järjestelmien (CRM) hyödyntämisestä yrityksessä.
Käytettävät T&K menetelmät	- sisällön analyysi - teemahaastattelu - tilastotieteen soveltaminen
Muut toteutusjärjestelyt	7.11. luento, työpajat ja tehtävät (ennakkotehtävä), Avaus Oy 21.11. luento ja työpaja, Pink Process

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
10.10.2013	16.30 - 19.30	4		-orientaatio opintojaksoon, opintojakson sisällön, tehtävien ja arvioinnin esittely - markkinointi/digitaalinen markkinointi - ostokäyttäytyminen - asiakkuuksien hallinta - yritysanalyysin ohjaus		Marja Mikkola, Margareeta Sisättö
07.11.2013	16.30 - 19.30	4		- digitaaliset asiakkuudet- työpajat ja tehtävä- vierailija Emma Storbacka, Avaus Oy- yritysanalyysin ohjaus(haluaville)		Marja Mikkola, Margareeta Sisättö
21.11.2013	16.30 - 19.30	4		- asiakaslähtöinen yritys ja CRM - yritysanalyysin ohjaus - myynnin johtaminen asiakaslähtöisessä yrityksessä, Helena Pesonen/Pink Process Oy		Marja Mikkola, Margareeta Sisättö
14.12.2013	12.30 - 16	4		Kirjallisuustentti Yritysanalyysien yhteenveto		Marja Mikkola, Margareeta Sisättö
13.09.2013	11.45		Ennakkotehtävän anto	Alan lehtiin tutustuminen		