

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien johtaminen (A9034), 5.0
Toteutus	MHA1411A: 1/2014-2015 (25.08.2014 - 23.12.2014)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A806)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA13KA Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	19.05.2014 08:00 - 02.06.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Kokki Jaana (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.
Ohjaus ja viestintä	Pienryhmien ohjaukset, Optima, lähiopinnot ja sähköposti
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Opiskelija KIITETTÄVÄ 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/-ammatillisen ryhmän toimintaa - soveltaa kriittisesti ammattieettisiä periaatteita monimutkaisissa ja ennakoimattomissa tilanteissa HYVÄ 3 - käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä - valitsee toimintatapoja tutkitun tiedon ja ohjeistuksen perusteella - toimii systemaattisesti ja kriittisesti tavoitteiden suunnassa monimutkaisissa tilanteissa - toiminta usein joustavaa, järjestelmällistä, luovaa ja aktiivista - valitsee toimintaan

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	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)	Selvitys asiakkuuksien johtamisesta sekä asiakashallinnan järjestelmien (CRM) hyödyntämisestä valitussa kohdeyrityksessä.
Käytettävät T&K menetelmät	- sisällön analyysi - teemahaastattelu - tilastotieteen soveltaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Luennot ja ohjaus 1 op, tentti 0,5 op, yksilötyöskentely 3,5 op.
Muut toteutusjärjestelyt	Tentti (13.12.14 klo 9-10.30, arvioinnin painopiste 30%) ja yritysanalyysin esittely (arvioinnin painopiste 70%). Halutessaan opiskelija voi osallistua nuorten kanssa yhteisesti järjestettävälle TNS Gallup vierailulle ke 29.10.14 klo 12-14 TNS Gallupin tiloissa (vapaaehtoinen).

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
04.10.2014	9-12, 13-16	6	Asiakkuuksien johtamisen workshop	Orientaatio & tervetuloa opintojaksolle. Asiakkuuksien johtamisen workshop (tuote, tuotemielikuva, imago / brändi, asiakashallinnan järjestelmät, markkinointi / digitaaliset kanavat, asiakkuuksien johtaminen). Yritysprojektin tehtävänanto (asiakkuuksien hallinnan analyysi; parityö - arvioinnin painotus 70%). Tenttimateriaalin läpikäynti, tenttiohjeistus (tentti 13.12. klo 9-10.30). Yksilötyöskentelyä. Ohjausaikojen jako marraskuulle.	luokka 238	
08.10.2014	10-11.30	1	Vierailijaluento, Terhi Kotkansalo	Vierailijaluento (Segmentointi): Servisole Oy / Terhi Kotkansalo. Vapaaehtoinen osallistuminen. Kaksi (samansisältöistä) luentoa ke 8.10. päivän aikana. Ensimmäinen klo 10-11.30 ja toinen klo 12.30-14.00. Ei tarvitse ilmoittautua ennakoon.	luokka	
29.10.2014	12-14	2	TNS Gallup, tilastot	Opintojakson aiemmasta aikataulusta poiketen opiskelijoilla on halutessaan mahdollisuus osallistua nuorten kanssa yhtä aikaa järjestettävälle TNS Gallup vierailulle. Vierailu / luento on klo 12-14 TNS Gallupin tiloissa (os: Miestentie 9, Espoo (Otaniemi))	TNS Gallup	
05.11.2014	10-11.30	1	Vierailijaluento, Marko Tapanainen	Vierailijaluento (Digitaalinen markkinointi): Hankkija Oy / Verkkokaupan myyntipäällikkö Marko	luokka	

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

				Tapanainen. Vapaaehtoinen osallistuminen. Kaksi (samansisältöistä) luentoa ke 5.11. aikana. Ensimmäinen klo 10-11.30, toinen 12.30-14. Ei tarvitse ilmoittautua ennakoon.		
13.12.2014	9-12, 13-14.30	4	Tentti, projektin esitykset	Tentti klo 9-10.30 (arvioinnin painotus 30%), yritysanalyysin esittely (parityö) klo 10.45-11.15 ja 12-14.30 / 15(15 min / pari). Opintojakson arviointi Winhassa viimeistään 31.12.2014. Opponoinnit pareittain.	luokka / auditorio	