

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien johtaminen (A9089), 10.0
Toteutus	LYA1311: 1/2013-2014 (26.08.2013 - 20.12.2013)
Tyyppi	LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA (A037)
Ryhmät	Ensisijainen: LYA13SY Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	20.05.2013 08:00 - 02.06.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Tawast Kati (Vastuupettaja), Siuruainen Riikka (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 5 op T&k-integraatio: 10 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	21.01.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2013
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	• ymmärtää asiakkuuksien hallinnan merkityksen • hallita asiakastietoa • tehdä asiakkuuksien kehittämiseen liittyviä suunnitelmia • johtaa asiakkuuksia kannattavasti
Edeltävät opinnot	
Oppimateriaali	Opintojakson taustakirjallisuudeksi suositellaan seuraavia kirjoja: Mattinen, H. & Sierla, S. 2009. Tutkimusmatka lojaliteettimarkkinointiin -Kuinka edelläkävijät uudistavat markkinointikäytäntöjä. Helsinki: Talentum Arantola, H.2006. Customer Insight-uusi väline liiketoiminnan johtamiseen. Porvoo: WSOY Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J., Haeger, T. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. Porvoo: WSOY Storbacka, K., Lehtinen, J. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. Hellman, K. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja.WSOY Ojasalo J. & Ojasalo K. 2010. B-to-B-palvelujen markkinointi. Helsinki: WSOY. Grönroos, C.2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva:WSOypro
Projekti/hanke (nimi)	Yrityskumppani: Liikunta- ja hyvinvointikeskus Elixia. www.elixia.fi Lisätietoja projektista antaa vastuupettaja kati.tawast@laurea.fi
Käytettävät T&K menetelmät	* Kehittämispohjainen oppiminen (LbD) * Lähtökohta-analyysien teko * Bechmarking

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	* Case-studyt * Mahdollinen haastattelu tai kysely * Havainnointi * *
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Katso tarkempi kuvaus työskentelystä sivun yläreunasta kohdasta Oppimistapahtumat.
Muut toteutusjärjestelyt	Opetuspäivä on maanantai klo 9-15. Aloitust ja orientaatio viikolla 36. Ensimmäisellä kerralla paikalla olivat lunastavat paikkansa opintojaksolla. Opintojaksolla vuorottelevat lähiopetus ja itsenäinen työskentely. Läsnäolo lähiopetuksessa ja ohjauksissa, sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttavat vahvistavasti tai heikentävästi lopulliseen arvosanaan. Yritysprojektin kick-offista ja päätösesityksestä ei voi olla pois. Opintojaksolla on useita yritysvieraita. Tarkka aikataulu löytyy tämän sivun vasemmasta yläreunasta kohdasta Oppimistapahtumat.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
02.09.2013	9-11.30	2	Orientaatio	Vko 36 Opintojakson tavoitteet, sisältö, arviointi & työskentelytavat. Kati Tawast Projektitiimit muodostetaan. *Karuselli - Kerro yksi kokemuksesi, joka liittyy kanta-asiakkuuteen. *Learning by Developing (LbD) - Miten opimme ja kuka ottaa vastuun oppimisesta? *Postikortti minulle - Mikä on tärkein tavoitteesi tälle opintojaksolle ja miten pääset tähän tavoitteeseen?	Luokka	
09.09.2013	9-11.30	2	Yritysprojektin kick-off	Vko 37 Yritysprojektin kick-offissa Wiljam Halli kertoo liikunta- ja hyvinvointikeskus Elixiaasta ja esittelee toimeksiannon. Mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä. Kati Tawast	Luokka	
09.09.2013	12.30-15	2	Itsenäinen työskentely & verkko-opiskelu	Vko 37 Käykää läpi verkkomateriaali lähtötilanneanalyysien ja tutkimussuunnitelman teosta. Oppimistehtävät: Tehkää tiiminne projektiaikataulu ja kuvatkaa sopimanne työnjako. Palautus Optimaan. Tehkää lähtötilanneanalyysit ja yritysprojektin tutkimussuunnitelma .	ATK luokka	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Word -raportin palautus Optimaan.		
16.09.2013	9-11.30	2	Asiakkuuksien johtaminen	Vko 38 Asiakkuuksien johtaminen. Riikka Siuruainen -visio, asiakasstrategia -sisäisten kyvykkyyksien johtaminen asiakkuusstrategiassa -liiketoimintamallit	Luokka	
16.09.2013	12.30-15	2	Asiakkuuksien johtaminen	Vko 38 Asiakkuuksien johtaminen. Riikka Siuruainen -visio, asiakasstrategia -sisäisten kyvykkyyksien johtaminen asiakkuusstrategiassa -liiketoimintamallit	ATK -luokka	
23.09.2013	9-15	5	Lähtökohta-analyysi	Vko 39 Lähtökohta-analyysit Tutustukaa yritykseen toimeksiannon mukaisesti ja bechmarkatkaa yrityksen kilpailijoiden vastaavia palveluita netissä. 1. Mitä yritys tarjoaa toimeksiannon kohderyhmälle? 2. Minkälainen mielikuva välittyy toimeksiantoyrityksen sivuilta ja miten vedotaan kohderyhmään? 3. Mitä keinoja toimeksiantoyritys käyttää Facebookissa, Twitterissä ja YouTubessa (kommentointimahdollisuus, yksi- vai kaksisuuntaisia viestejä, jne.)? 4. Esitelmää parhaita kilpailijoiden palveluiden ominaisuuksia ja benchmarkteja erityisesti annetun kohderyhmän tavoittamiseksi?	Itsenäinen työskentely	
30.09.2013	9-15	5	Lähtökohta-analyysi	Vko 40 Lähtökohta-analyysit Tutustukaa yritykseen toimeksiannon mukaisesti ja bechmarkatkaa yrityksen kilpailijoiden vastaavia palveluita netissä. 1. Mitä yritys tarjoaa toimeksiannon kohderyhmälle? 2. Minkälainen mielikuva välittyy toimeksiantoyrityksen sivuilta ja miten	Itsenäinen työskentely	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				vedotaan kohderyhmään? 3. Mitä keinoja toimeksiantoyritys käyttää Facebookissa, Twitterissä ja YouTubessa(kommentointimahdollisuus, yksi- vai kaksisuuntaisia viestejä, jne.)? 4. Esitelkää parhaimpia kilpailijoiden palveluiden ominaisuuksia ja benchmarkeja erityisesti annetun kohderyhmän tavoittamiseksi?		
07.10.2013	9-11.30	2	Asiakaskannattavuus	Vko 41 Asiakaskannattavuus. Riikka Siuruainen	Luokka	
07.10.2013	12.30-15	2	Asiakaskannattavuus	Vko 41 Asiakaskannattavuus. Riikka Siuruainen	ATK-luokka	
14.10.2013	9-11.30	2	Asiakastieto & asiakasymmärrys	Vko 42 Asiakastieto & asiakasymmärrys. Kati Tawast Heini Manninen, Veikkaus OY	Luokka	
14.10.2013	12.30-15	2	Asiakastieto ja asiakasymmärrys	Vko 42 Asiakastieto & asiakasymmärrys. Kati Tawast	ATK -luokka/Itsenäinen työskentely	
21.10.2013	9-11.30	2	CRM -järjestelmät/YRITYSVIERAS	Vko 43 CRM -järjestelmät. Microsoft Dynamics CRM Esittely asiakascasejen kautta. Mepco Oy, Jarmo Siivari Kati Tawast	Luokka	
21.10.2013	12.30-15	2	CRM -järjestelmät	Vko 43 CRM -järjestelmät.	ATK -luokka/Itsenäinen työskentely	
28.10.2013	9-11.30	2	Lojaliteettiohjelmat	Vko 44 Lojaliteettiohjelmat. MTV Media, Päivi Eräkö (Asiakkuusryhmän päällikkö) & Lauri Ogawa (Asiakkuuspäällikkö). Kati Tawast	Luokka	
28.10.2013	12.30-15	2	Lojaliteettiohjelmat	Vko 44 Lojaliteettiohjelmat.	ATK -luokka	
04.11.2013	9-10.30	1	Pakollinen tuutorointiworkshop	Vko 45 Pakollinen yritysprojektin tuutorointiworkshop, Kati Tawast Tiimi 1: 9-9.15 Tiimi 2: 9.15-9.30 Tiimi 3: 9.30-9.45 Tiimi 4: 9.45-10 Tiimi 5: 10-10.15 Tiimi 6: 10.15-10.30	Luokka	
04.11.2013	12.30-15	2	Projektin työstöä	Vko 45	ATK luokka	
11.11.2013	9-11.30	2	Asiakaskannattavuus	Vko 46 Asiakaskannattavuus, Riikka Siuruainen	Luokka	
11.11.2013	12.30-15	2	Asiakaskannattavuus	Vko 46	ATK luokka	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

18.11.2013	9-11.30	2	Itsenäistä työskentelyä	Vko 47	Luokka	
18.11.2013	12.30-15	2	Itsenäistä työskentelyä	Vko 47	ATK luokka	
25.11.2013	9-11.30	2	Tuutorointiworkshop	Vko 48 Pakollinen yritysprojektin tuutorointiworkshop, Kati Tawast Tiimi 1: 9-9.15 Tiimi 2: 9.15-9.30 Tiimi 3: 9.30-9.45 Tiimi 4: 9.45-10 Tiimi 5: 10-10.15 Tiimi 6: 10.15-10.30	Luokka	
25.11.2013	12.30-15	2		Vko 48	ATK luokka	
02.12.2013	9-11.30	2	Yritysprojektin päätösesitykset	Vko 49 Yritysprojektin päätösesitykset. Wiljam Halli ja Kati Tawast.	Luokka	
09.12.2013	12.30-15	2	Opintojakson palautekeskustelu	Vko 50 Opintojakson palautekeskustelu. Kati Tawast & Riikka Siuruainen.	ATK luokka	