

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien johtaminen (A9089), 10.0
Toteutus	LYA1411: 1/2014-2015 (01.09.2014 - 23.12.2014)
Tyyppi	LIIKETALOUDEN KOULUTUSOHJELMA (A037)
Ryhmät	Ensisijainen: LYA14SY Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	19.05.2014 08:00 - 02.06.2014
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
Ohjaus ja viestintä	Ohjaus ja viestintä tapahtuvat Optiman kautta ja lähiopetuksessa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	LbD arviointikriteerit.
Projekti/hanke (nimi)	Suomalainen Kirjakauppa www.suomalainen.com Lisätietoja projektista antaa vastuupettaja kati.tawast@laurea.fi
Käytettävät T&K menetelmät	* Kehittämispohjainen oppiminen (LbD)

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	* Lähtökohta-analyysien teko * Bechmarking * Case-study * Mahdollinen haastattelu taikysely * Havainnointi
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Katso tarkempikuvaus työskentelystäsivun yläreunasta kohdasta Oppimistapahtumat.
Muut toteutusjärjestelyt	Opetuspäivä maanantai klo 12.30-15. Itsenäistä tiimityöskentelyä tiistaisin klo 9-11.30. Aloitus ja orientaatio viikolla 36. Ensimmäisellä kerralla paikalla olivat lunastavat paikkansa opintojaksolla. Opintojaksolla vuorottelevat lähiopetus ja itsenäinen työskentely. Läsnaoloa lähiopetuksessa edellytetään kaikkina niinä kertoina, kun on vierailija sekä tuutorointiworkshopeissa. Opeteltavat asiat kehittyvät tehtävän yritysprojektin (Suomalainen Kirjakauppa) kautta. Projektin kick-offista ja päätösesityksestä ei voi olla pois. Tarkka aikataulu löytyy tämän sivun vasemmasta yläreunasta kohdasta Oppimistapahtumat.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
01.09.2014	12.30-15	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	
08.09.2014	12.30-15	2	Yritysprojektin kick-off	Vko 37 Yritysprojektin kick-offissa Joonas Reenpää, Asiakkuuspäällikkö, Suomalainen Kirjakauppa Oy:stä kertoo yrityksestä ja esittelee toimeksiannon. Mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä. Kati Tawast	Luokka	
09.09.2014	9-11.30	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	Ei tilavarausta	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				yrittäjäprojektin tutkimussuunnitelma . Word -raportin palautus Optimaan.		
15.09.2014	12.30-15	2	Asiakkuuksien johtaminen	Vko 38 Asiakkuuksien johtaminen. Riikka Siuruainen -visio, asiakasstrategia -sisäisten kyvykkyyksien johtaminen asiakkuusstrategiassa -liiketoimintamallit	Luokka	
16.09.2014	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 38 Asiakkuuksien johtaminen (Itsenäinen työskentely) -visio, asiakasstrategia -sisäisten kyvykkyyksien johtaminen asiakkuusstrategiassa -liiketoimintamallit	Ei tilavarausta	
22.09.2014	12.30-15	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 39 Lähtökohta-analyysit Tehkää toimeksiannon pohjalta lähtökohta-analyysit.	Ei tilavarausta	
23.09.2014	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 39 Lähtökohta-analyysit.	Ei tilavarausta	
29.09.2014	12.30-15	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 40 Lähtökohta-analyysit Tehkää toimeksiannon pohjalta lähtökohta-analyysit.	Ei tilavarausta	
30.09.2014	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 40 Lähtökohta-analyysit.	Ei tilavarausta	
06.10.2014	12.30-15	2	Asiakaskannattavuus	Vko 41 Asiakaskannattavuus. Riikka Siuruainen	Luokka	
07.10.2014	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 41 Asiakaskannattavuus.	Ei tilavarausta	
13.10.2014	12.30-15	2	Asiakastieto & asiakasymmärrys	Vko 42 Asiakastieto & asiakasymmärrys. Kati Tawast	Luokka	
14.10.2014	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 42 Asiakastieto & asiakasymmärrys.	Ei tilavarausta	
20.10.2014	12.30-15	2	CRM -järjestelmät/YRITYKSEN KÄYTTÖ	Vko 43 CRM -järjestelmät. Helena Pöyhönen, Rönkä Oy. Kati Tawast	Luokka	
21.10.2014	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 43 CRM -järjestelmät.Itsenäinen tiimityöskentely.	Ei tilavarausta	
27.10.2014	12.30-15	2	Pakollinen tuutorointiworkshop	Vko 44 Pakollinen tuutorointiworkshop. Kati Tawast & Riikka Siuruainen Tiimi 1 12.30-12.50 Tiimi 2 12.50-13.10 Tiimi 3 13.10-13.30	Luokka	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Tiimi 4 13.30-13.50 Tiimi 5 13.50-14.10 Tiimi 6 14.10-14.30		
28.10.2014	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 44 Itsenäinen tiimityöskentely.	Ei tilavarausta	
03.11.2014	12.30-15	2	Itsenäistä projektityöskentelyä	Vko 45 Itsenäistä projektityöskentelyä. Kati Tawast		
04.11.2014	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 45 Itsenäinen tiimityöskentely.	Ei tilavarausta	
10.11.2014	12.30-15	2	Asiakaskannattavuus	Vko 46 Asiakaskannattavuus, Riikka Siuruainen	Luokka	
11.11.2014	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 46 Itsenäinen tiimityöskentely.	Ei tilavarausta	
17.11.2014	12.30-15	2	Vieras/Riikka Heikkilä	Vko 47 B2B asiakkuudet, Riikka Heikkilä, Differo Oy.Kati Tawast	Luokka	
			Itsenäistä työskentelyä	Vko 47		
24.11.2014	12.30-15	2	Tuutorointiworkshop	Vko 48 Pakollinen yritysprojektin tuutorointiworkshop, Kati Tawast & Riikka Siuruainen. Tiimi 1 12.30-12.50 Tiimi 2 12.50-13.10 Tiimi 3 13.10-13.30 Tiimi 4 13.30-13.50 Tiimi 5 13.50-14.10 Tiimi 6 14.10-14.30	Luokka	
25.11.2014	9-11.30	2	Itsenäinen työskentely	Vko 48 Itsenäinen tiimityöskentely	Ei tilavarausta	
01.12.2014	12.30-15	2	Yritysprojektin päättösesitykset	Vko 49 Suomalaisen Kirjakaupan yritysprojektin päättösesitykset. Joonas Reenpää, Asiakkuuspäällikkö Kati Tawast ja Riikka Siuruainen.	Luokka	
08.12.2014	12.30-15	2	Opintojakson palautekeskustelu	Vko 50 Opintojakson palautekeskustelu. Kati Tawast & Riikka Siuruainen. Kaikille tiimeille pakollinen.Tiimi4 klo 12.30-12.45 Tiimi 5 klo 12.50-13.05 Tiimi1 klo 13.10-13.25	ATK luokka	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Tiimi2 klo 13.30-13.45 Tiimi3 klo 13.50-14.05 Tiimi 6 klo 14.10-14.25		
--	--	--	--	---	--	--