

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A9126), 5.0
Toteutus	MKA1511A: 1/2015-2016 (04.09.2015 - 05.12.2015)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA215KA Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	18.05.2015 08:00 - 31.05.2015
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Fred Minna (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	05.01.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.12.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa • rakentaa ja kehittää asiakkuussuhteita • johtaa asiakkuuksien hallintaa
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija osaa • rakentaa ja kehittää asiakassuhteita • johtaa asiakkuuksia
Keskeinen sisältö	• Erilaiset asiakas- ja kumppanuussuhteet • Asiakassuhdemarkkinointi • Asiakaslupaus ja arvonaluonti • Asiakkuuden elinkaari • Asiakkuuksien hallinnan perusprosessit • Asiakaskannattavuus
Oppimateriaali	Begrström, S. & Leppänen, A. 2009: Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing. (soveltuvien osin: ss. 459-490) Grönroos, C. 2010: Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYPro. (soveltuvien osin: ss. 46-73, 174-220) Gummesson, E. 2004: Suhdemarkkinointi. 4P:stä 30R:ään. Helsinki: Talentum.Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen käsikirja. Juva: WSOY.muu CRM-kirjallisuus
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Opintojakson arvosana muodostuu seuraavasti:Tiimityö keskeisistä käsitteistä 30%Asiakkuuspäiväkirja 70%.Asiakkuuspäiväkirjan viimeinen palautuspäivä on 26.11.2015 (asteikko 1-5). Myöhästyneet asiakkuuspäiväkirjat arvioidaan asteikolla 1-3.Arviointikriteerit: ARVOSANAOPISKELIJA KIITETTÄVÄ arvosana 5Opiskelija osaa: • Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. • Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla. • Toimia itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	- joustavaa, järjestelmällistä, kehittämispainotteista, luovaa ja aktiivista. - Valita toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustella valintansa. - Edistää ryhmän toimintaa. - Kriittisesti soveltaa ammattieettisiä periaatteita toiminnassaan. HYVÄarvosana 3Opiskelija osaa: - Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. - Perustella, vertailla ja analysoida toimintaansa yleisillä ohjeilla. - Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä. - Soveltaa monipuolisesti opittuja tekniikoita ja malleja. - Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti. - Perustella toimintaansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. TYYYDYTTÄVÄ,arvosana 1Opiskelija osaa: - Käyttää keskeisiä/yksittäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. - Noudattaa sääntöjä ja ohjeita sekä perustella toimintaansa annetuilla ohjeilla. - Toimia ohjattuna asianmukaisesti. - Käyttää opittuja tekniikoita ja malleja. - Toimia ryhmän jäsenenä. - Toimia ammattieettisten periaatteiden mukaisesti.
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
04.09.2015	9.00-12.00		Orientaatio Asiakassuhteiden johtamiseen	Opintojakson rakenne ja oppimistavoitteet Opintojakson tehtävät Tiimeihin jako		Minna Fred
03.10.2015	9.00-16.00		Opintojakson keskeiset käsitteet	Tiimiesitykset 15.00 Asiakassuhteiden rakentaminen ja kehittäminen		Minna Fred
05.12.2015	13.00-16.00		Asiakkuudet verkostoissa ja CRM-ohjelmistot	13.00 Asiakkuuksien johtaminen verkostoissa 13.30 CRM / toimitusjohtaja Helena Pesonen, Pink Process Oy http://www.pinkprocess.com/yritys/		Minna Fred