

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A9126), 5.0
Toteutus	MKA1511: 1/2015-2016 (07.09.2015 - 01.12.2015)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA215KN 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: Kyllä 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	18.12.2015 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%Aktiivisuus tunneilla 10%Asiakkuuspäiväkirja 60%.Asiakkuuspäiväkirjan viimeinen palautuspäivä on 25.11.2015 (asteikko 1-5). Myöhästyneet asiakkuuspäiväkirjat arvioidaan asteikolla 1-3.Arviointikriteerit: ARVOSANAOPISKELIJA KIITETTÄVÄ Arvosana 5Opiskelija osaa: • Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. • Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	• Toimia itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein 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. TYYDYTTÄVÄ,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	Luennot 30 h, tiimityö 30 h, itsenäinen työskentely: asiakkuuspäiväkirja 60 h sekä muu itsenäinen työskentely 15 h

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
08.09.2015	9-11.30		Orientaatio opintojaksoon	Opintojakson tavoitteet, tehtävät ja työskentelyn aloitus		
15.09.2015	9-11.30		Tiimitöiden aloitus		oma luokka, kirjasto	
22.09.2015	9-11.30		Teoreettinen viitekehys	Tiimien esitykset aiheista:Asiakassuhteet, Suhdemarkkinointi, asiakassuhdemarkkinointi		
29.09.2015	9-11.30		Peruskäsitteet	Tiimien esitykset aiheista:Asiakkuuden elinkaari, Asiakkaan arvonluonti, Asiakaslupaus		
06.10.2015	9-11.30		Asiakkuuksien johtaminen	Tiimien esitykset aiheista:Asiakasanalyysit, asiakassegmentointi, asiakkuusstrategiat		
13.10.2015	9-11.30		Asiakkuuksien johtaminen	Tiimien esitykset aiheista:Asiakkaiden hankinta, asiakassuhteen luominen, asiakassuhteiden ylläpito		
20.10.2015	9-11.30		CRM - Asiakkuuksien johtaminen	Toimitusjohtaja Helena Pesonen, Pink Process Oy http://www.pinkprocess.com/yritys/		
27.10.2015	9-11.30		Asiakaskannattavuus			
03.11.2015			Itsenäinen työskentely	Asiakaskannattavuus		
10.11.2015	9-11.30		Asiakassuhteet ja laatu	Johtaja Sanna Raiskio, Carlson Wagonlit Travel		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

17.11.2015	9-11.30		Asiakassuhteiden johtaminen		
24.11.2015			Itsenäinen työskentely	Itsenäinen työskentely Asiakkuuspäiväkirjojen parissa. Ei ohjattua tuntia.	
01.12.2015	9-11.30		Opintojakson päätös	Yhteenveto, itsetutkiskelu ja palautteet	