

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A9126), 5.0
Toteutus	MKA1512: 1/2015-2016 (08.09.2015 - 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	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	
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
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Opintojakson arvosana muodostuu seuraavasti: Tiimityö keskeisistä käsitteistä 30% Aktiivisuus tunneilla 10% Asiakkuuspäiväkirja 60%. Asiakkuuspäiväkirjan viimeinen palautuspäivä on 19.11.2015 (asteikko 1-5). Myöhästyneet asiakkuuspäiväkirjat arvioidaan asteikolla 1-3. Arviointikriteerit: ARVOSANAOPISKELIJA KIITETTÄVÄ arvosana 5 Opiskelija osaa: • Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. • Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla. • 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.

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	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.
--	--