

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A9126), 5.0
Toteutus	MKA1521: 2/2015-2016 (13.01.2016 - 13.04.2016)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA215SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	30.11.2015 08:00 - 07.12.2015
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 Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	12.05.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.06.2017
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 työkirja. Juva: WSOY.muu CRM-kirjallisuus
Ohjaus ja viestintä	Lähiopetuksen aikana ja Optiman kautta
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Opintojakson arvosana muodostuu seuraavasti:Tiimityö keskeisistä käsitteistä 30%Aktiivisuus tunneilla 10%Asiakkuuspäiväkirja 60%.Asiakkuuspäiväkirjan viimeinen palautuspäivä on 6.4.2016 (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.
--	---

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
13.01.2016	9-11.30		Orientaatio opintojaksoon	Opintojakson tavoitteet, tehtävät ja työskentelyn aloitus		
20.01.2016	9-11.30		Tiimityön aloitus itsenäisesti			
27.01.2016	9-11.30		Tiimityö	Itsenäinen tiimityö		
03.02.2016	9-11.30		Teoreettinen viitekehys ja peruskäsitteet	Tiimien esitykset aiheista: • Asiakas, asiakassuhde ja asiakkuudet • Suhdemarkkinointi vs. Asiakassuhdemarkkinointi • Asiakkaan arvonaluonti (asiakkaan näkökulma) • Asiakkuuden elinkaari		
10.02.2016	9-11.30		Asiakkuuksien johtaminen	Tiimien esitykset aiheista: • Asiakasjohtaminen • Asiakaslupaus • Asiakasstrategiat • Asiakasanalyysit ja asiakassegmentointi		
17.02.2016	9-11.30		Asiakkuuksien johtaminen	Tiimien esitykset aiheista: • Asiakkuuksien hallinnan perusprosessit • Asiakkaiden hankinta, asiakassuhteen luominen ja ylläpito • Asiakkaan arvot		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				(yritykselle)/Asiakkuuden arvo		
24.02.2016	9-11.30		Vierailijaluento	Toimitusjohtaja Helena Pesonen, PinkProcess Oy		
02.03.2016	9-11.30		Vierailijaluento	Account manager Emma Taivassalo, Restel Hotel Group		
09.03.2016			Asiakaskannattavuus	Ryhmätyö itsenäisesti		
16.03.2016			Asiakassuhteet ja laatu	Itsenäinen työ		
23.03.2016	9-11.30		Vierailijaluento	Johtaja Sanna Raiskio, Carlson Wagonlit Travel		
30.03.2016	9-11.30		Asiakassuhteiden johtaminen	Asiakaskannattavuus ym.		
06.04.2016				Asiakkuuspäiväkirjan viimeistely itsenäisesti		
13.04.2016	9-11.30		Palautteet	Opintojakson päätteeksi henkilökohtaiset palautekeskustelut, jotka ovat vapaaehtoiset	244	