

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A9126), 5.0
Toteutus	MKA1611: 1/2016-2017 (05.09.2016 - 28.11.2016)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA216KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	16.05.2016 08:00 - 31.05.2016
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	16.12.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.12.2017
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. 2014: Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing. (soveltuvien osien) Grönroos, C. 2010: Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYPro. (soveltuvien osien: ss. 46-73, 174-220) Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen käsikirja. Juva: WSOY. muu tunneilla ja Optimassa jaettava aineisto
Ohjaus ja viestintä	Ohjaus tapahtuu lähiopetuksen yhteydessä sekä sopimuksen mukaan muuna aikoina. Opintojakson viestintä Optimassa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Opintojakson arvosana muodostuu seuraavasti: Tiimityö keskeisistä käsitteistä 30% Aktiivisuus tunneilla 10% Asiakkuuspäiväkirja 60% Asiakkuuspäiväkirjan viimeinen palautuspäivä on 22.11.2016 (asteikko 1-5). Myöhästyneet asiakkuuspäiväkirjat arvioidaan asteikolla 1-3. Arviointikriteerit: ARVOSANA OPIKELIJA KIITETTÄVÄ arvosana 5 Opiskelija osaa: • Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	• 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. 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
05.09.2016	12.30-15.00	00	Orientaatio opintojaksoon	Opintojakson tavoitteet, tehtävät ja työskentelyn aloitus		
12.09.2016	12.30-15.00	00	VIERAILIJALUENTO	Ennen tilaisuuden johtaja Helena Pesonen, PinkProcess Oy		
19.09.2016	12.30-15.00	00	Asiakkuuksien hallinta ja johtaminen	Markkinointi ja asiakassuhteetValmistaudutaan esityksiin yhdessä		
26.09.2016	12.30-15.00	00	Asiakkuuksien johtaminen	• Erilaiset asiakas- ja kumppanuussuhteet • Asiakassuhdemarkkinointi ja asiakkuuden elinkaari • Asiakaslupaus ja asiakkaan arvonluonti		
03.10.2016	12.30-15.00	00	Asiakkuuksien johtaminen	• Asiakasymmärrys • Asiakashankinta ja asiakassuhteen luominen • Asiakastiedon keruu ja rekisteröinti		
10.10.2016	12.30-15.00	00	Asiakkuuksien johtaminen	• Asiakasanalyysit ja asiakasryhmittely • Tavoitteet ja strategiat eri asiakasryhmille • Asiakassuhteiden ylläpito		
17.10.2016	12.30-15.00	00	Keskeiset käsitteet	Asiakassuhteen seuranta: • Asiakastyytyväisyyden seuranta • Asiakasuskollisuuden seuranta		



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Asiakaskannattavuuden seuranta		
24.10.2016	9.00-11.30	02	VIERAILIJALUENNA	Ennen ja Sanna Raiskio, Carlson Wagonlit Travel	HUOM! AIKA!!! tila: Tuomo	
31.10.2016	12.30-15.00	00	Asiakaskannattavuuden seuranta	Ryhmätyö asiakaskannattavuudesta itsenäisesti		
07.11.2016	12.30-15.00	00	Asiakasstrategiat	Ryhmätyö itsenäisesti		
14.11.2016	12.30-15.00	00	Asiakassuhteiden johtaminen	Mitä on opittu? Wrap-up		
21.11.2016				Asiakkuuspäiväkirjan viimeistely itsenäisesti		
28.11.2016	12.30-15.00	00	Palautteet asiakkuuspäiväkirjasta	Opintojakson päätteeksi henkilökohtaiset palauttekeskustelut, jotka ovat vapaaehtoiset		