

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A9126), 5.0
Toteutus	MKA1621: 2/2016-2017 (16.01.2017 - 10.04.2017)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA216SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2016 08:00 - 09.12.2016
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Fred Minna (Muu opettaja)
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	10.05.2017 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2018
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 arvionluonti • Asiakkuuden elinkaari • Asiakkuuksien hallinnan perusprosessit • Asiakaskannattavuus
Oppimateriaali	Begrström, S. & Leppänen, A. 2014: Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing. (soveltuvien osin) Grönroos, C. 2010: Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYPro. (soveltuvien osin: 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 suorittamiseksi tulee kaikki opintojakson tehtävät tehdä. Asiakaskannattavuus-tehtävä arvioidaan hyväksytty/hylätty. Opintojakson arvosana muodostuu seuraavasti: Tiimityö keskeisistä käsitteistä 30% Asiakkuuspäiväkirja 70%. Asiakkuuspäiväkirjan viimeinen palautuspäivä on 3.4.2017 (asteikko 1-5). Myöhästyneet asiakkuuspäiväkirjat arvioidaan asteikolla 1-3. Arviointikriteerit: ARVOSANA OPISEKELIJA KIITETTÄVÄ arvosana 5 Opiskelija osaa:

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	• 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. 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.
--	---