

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A9126), 5.0
Toteutus	MKA1721A: 2/2017-2018 (26.03.2018 - 21.05.2018)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA217KA Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	27.11.2017 08:00 - 08.12.2017
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: 2 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	14.06.2018 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 22.06.2019
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 Oppimateriaalilista tarkentuu 01/2018
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. Opintojakson tehtävät arvioidaan osin 0-5 ja osin h/hyl. Arvioinnin kohteet käydään läpi ensimmäisellä lähikerralla. Arviointikriteerit: ARVOSANAOPISKELIJA KIITETTÄVÄ arvosana 5 Opiskelija osaa: • Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. • Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla. • Toimia itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	• 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.
--	---