

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A9126), 5.0
Toteutus	MLA1421: 2/2014-2015 (27.01.2015 - 12.05.2015)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MLA214SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	01.12.2014 08:00 - 07.12.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Lassila Veera (Vastuupettaja), Sohlman Anna-Mari (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	12.06.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2016
Tenttipäivät	Varsinainen: Sovitaan kurssin alussa Uusinnat: 23.04.2015, 21.05.2015
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa • rakentaa ja kehittää asiakkuussuhteita • johtaa asiakkuuksien hallintaa
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	
Keskeinen sisältö	• Erilaiset asiakas- ja kumppanuussuhteet • Asiakassuhteen johtamisen perusprosessit • Suhdemarkkinointi • Asiakaskannattavuus • Asiakasrupaukset- ja arvonaluonti • Tilastotieteen soveltaminen
Oppimateriaali	Bergström, S & Leppänen A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita. Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: Bookwell. Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Helsinki: WSOY. Viitala, R. & Jylhä, E. 2008. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yrityksen perusta. Helsinki: Edita
Ohjaus ja viestintä	Viestintä Optimassa ja ohjaus luentoaikoina.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Oppiminen arvioidaan itse-, vertais- ja asiantuntija-arviointina Laurean yhteisiä arviointikriteerejä soveltaen. Kiitettävä 5 Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä ja perustelee tutkitulla tiedolla valintojaan. Toimii itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein joustavaa, kehittämispainotteista ja aktiivista. Valitsee toimintaan soveltuvia malleja. Hyvä 3 Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Perustelee, vertailee ja analysoi toimintaansa. Selviytyy itsenäisesti erilaisissa tehtävissä. Soveltaa monipuolisesti malleja. Toimii ryhmässä tavoitesuhteisesti.

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	Tyydyttävä 1 Käyttää keskeisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. Noudattaa ohjeita sekä perustelee toimintaansa annetuilla ohjeilla. Toimii ohjattuna asianmukaisesti. Käyttää opittuja malleja. Toimii ryhmän jäsenenä. Arviointi: • 1. ryhmätyö ja tentti 50 % • 2. ryhmätyö 50 % • itsearviointi ja vertaisarviointi hyväksytty/hylätty Läsnäolo ja aktiivisuus luennoilla vaikuttavat arvosanaan korottavasti tai alentavasti.
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	45 h luennot 90 h itsenäinen- / ryhmässä työskentely
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson lähiopetus on pääsääntöisesti tiistaisin klo 9 - 11:30. Aikataulu täsmentyy opintojakson alussa! Läsnäolo lähijaksoilla ja ohjauksissa, sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
27.01.2015	9	2		Kurssin ja aikataulun esittely. Tehtävänannot kurssitehtäviin. Johdanto asiakassuhteiden johtamiseen		
03.02.2015	9	2		Johdanto asiakkuuksien johtamiseen jatkuu.		
10.02.2015	9	2		Ryhmä 1: Oppitunti		
17.02.2015				Ei luentoja: Yksilötehtävän tai ryhmätöiden työstämistä		
24.02.2015	9	2		Ryhmä 2: Oppitunti		
03.03.2015	9	2		Ryhmä 3: Oppitunti		
10.03.2015	9	2		Ryhmä 4: Oppitunti		
17.03.2015	9	2		Ryhmä 5: Oppitunti		
24.03.2015	9	2		Tentti		
31.03.2015	9	2		Work shop		
07.04.2015	9	2		Ei luentoja: Ryhmätyön työstämistä itsenäisesti		
14.04.2015	9	2		Sisältö tarkentuu myöhemmin		
21.04.2015	9	2		Sisältö tarkentuu myöhemmin		
28.04.2015	9	2		Ryhmätyön 2 esitykset ja opponoinnit		
05.05.2015	9	2		KV-viikon vierailijaluento klo 9-11:30 Cristinel Constantin, Associate Professor, Transilvania University of Brasov Topic: Marketing research Abstract: The lectures will be focused on the main methods of, marketing research. The process of applied marketing research will be explained.		
12.05.2015	9	2		Ei kontaktiluentoa - Muista kurssipalaute!		