

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A9126), 5.0
Toteutus	MLA1422: 2/2014-2015 (26.01.2015 - 11.05.2015)
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	11.06.2015 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 arvonluonti • 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. & Raukas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Helsinki: WSOY.Viitala, R.& Jylhä, E. 2008. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yrityksen perusta.Helsinki: Edita.Heikkilä T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 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.
Projekti/hanke (nimi)	Ilmoitetaan myöhemmin
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	45 h luennot 90 h itsenäinen- / ryhmässä työskentely
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson lähiopetus on pääsääntöisesti maanantaisin klo 12:30-15. Aikataulu täsmenny opintojakson alussa! Läsnäolo lähijaksoilla ja ohjauksissa, sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
26.01.2015	12:30	2		Kurssin ja aikataulun esittely. Tehtävänannot kurssitehtäviin. Tiimiytyminen.		
02.02.2015	12:30	2		Johdanto asiakassuhteiden johtamiseen.		
09.02.2015	12:30	2		Ryhmä 1: oppitunti		
16.02.2015				Ei luentoa: Yksilötehtävän tai ryhmätyön työstämistä		
23.02.2015	12:30	2		Ryhmä 2: oppitunti		
02.03.2015	12:30	2		Ryhmä 3: oppitunti		
09.03.2015	12:30	2		Ryhmä 4: oppitunti		
16.03.2015	12:30	2		Ryhmä 5: oppitunti		
23.03.2015	12:30	2		Tentti		
30.03.2015		2		Work shop -> muuttunut opetusaika ti 31.3. klo 9-11:30		
06.04.2015				Pääsiäinen - ei luentoa		
13.04.2015	12:30	2		Sisältö tarkentuu myöhemmin		
20.04.2015	12:30	2		Itsenäistä työskentelyä, ei lähiopetusta		
27.04.2015	12:30	2		Ryhmätyön 2 esitykset ja vertaisarviointi		
05.05.2015	9	2		HUOM LUENTOAIKA! KV-viikon vierailialuento TIISTAI 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		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

11.05.2015	12:30	2		Palautteet ja opintojakson päätös		
------------	-------	---	--	-----------------------------------	--	--