

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakasymmärrys (A9203), 5.0
Toteutus	TOA1611: 1/2016-2017 (16.09.2016 - 02.12.2016)
Tyyppi	ASIAKASYMMÄRRYS MARKKINOINNIN VETURINA (A832)
Ryhmät	Ensisijainen: TOA16SY Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	16.05.2016 08:00 - 31.05.2016
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkisin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Lassila Veera (Vastuupettaja), Sohlman Anna-Mari (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	01.01.2017 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.12.2017
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija • ymmärtää ostokäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä • osaa hyödyntää markkinatutkimuksia asiakasymmärryksen lähteenä kansainvälisessä toimintaympäristössä
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija • ymmärtää, että asiakas on aktiivinen kumppani, jolle tarjotaan tietyn palvelun/tuotteen sijaan hyötyjä liiketoiminnan tai arjen prosesseihin. • tunnistaa ja osaa hyödyntää asiakastiedon lähteitä, jotka tähtäävät liiketoiminnan konseptien kehittämiseen.
Keskeinen sisältö	- Asiakasymmärrys- Asiakaskokemus- Palveluprosessit- Asiakastiedon lähteet
Oppimateriaali	Ilmoitetaan myöhemmin
Ohjaus ja viestintä	Ohjaus tapaamiskerroillaViestintä Optimassa
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Laurean arviointikriteeritKokonaisarvosana muodostuu opintojaksolle määritellyistä oppimistehtävistä.Arviointiin vaikuttavat läsnäolo opintojakson lähiopetusjaksoilla, aktiivisuus ja tehtävien palautus ajallaan.
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	• Lähiopetusjaksot • Optima-työskentely • Oppimistehtävät