

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakasymmärrys (A9203), 5.0
Toteutus	TOA1621: 2/2016-2017 (24.01.2017 - 16.05.2017)
Tyyppi	ASIAKASYMMÄRRYS MARKKINOINNIN VETURINA (A832)
Ryhmät	Ensisijainen: TOA16SY 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: Kyllä Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Lassila Veera (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	16.06.2017 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2018
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 opintojakson alussa
Ohjaus ja viestintä	Ohjaus ja viestintä Optiman työtilassa ja lähiopetuksessa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Laurean yleiset arviointikriteerit. Läsäolo ja aktiivisuus lähiopetuksessa voi vaikuttaa arvosanaan korottavasti.
Projekti/hanke (nimi)	Ilmoitetaan opintojakson alkaessa.
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Lähipetus 12,5h Itsenäinen ja tiimityöskentely 120h.