

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien johtaminen (A9204), 10.0
Toteutus	TOA1421: 2/2014-2015 (14.01.2015 - 30.05.2015)
Tyyppi	ASIAKASYMMÄRRYS MARKKINOINNIN VETURINA (A832)
Ryhmät	Ensisijainen: TOA14SY Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	10.12.2014 08:00 - 16.12.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Tawast Kati (Vastuupettaja), Siuruainen Riikka (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 5 op T&k-integraatio: 10 op
Toteutusluokka	Paikalliseen hankkeeseen/projektiin/kehittämistehtävään perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	30.06.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija • ymmärtää asiakkuuksien johtamisen merkityksen • tuntee asiakashallinnan peruseriaatteet • osaa arvioida asiakastietoa sekä hyödyntää sitä asiakkuuksien kehittämisessä.
Edeltävät opinnot	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	
Osaamistavoitteet	Opintojakso soveltuu opiskelijalle, joka on kiinnostunut tulevaisuudessa työskentelemään esim. asiakkuuspäällikkönä, customer insight managerina tai tuotepäällikkönä.
Keskeinen sisältö	• Asiakasymmärrys • Asiakaskannnattavuus • Asiakkuuksien johtaminen
Oppimateriaali	Opintojakson kirjoina käytetään: Mattinen, H. & Sierla, S. 2009. Tutkimusmatka lojaliteettimarkkinointiin -Kuinka edelläkävijät uudistavat markkinointikäytäntöjä. Helsinki: Talentum Hellman, K. ym. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja.WSOYOpintojakson taustakirjallisuudeksi suositellaan: Arantola, H.2006. Customer Insight-uusi väline liiketoiminnan johtamiseen. Porvoo: WSOY Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J., Haeger, T. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. Porvoo: WSOY Storbacka, K., Lehtinen, J. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. Ojasalo J. & Ojasalo K. 2010. B-to-B-palvelujen markkinointi. Helsinki: WSOY.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Grönroos, C.2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva:WSOypro
Ohjaus ja viestintä	Ohjaus ja viestintä tapahtuvat lähiopetuksessa ja Optiman kautta.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Learning by Developing -arviointikriteerit.
Projekti/hanke (nimi)	Yrityskumppani: IKEA Oy www.ikea.fi Lisätietoja antaa: Vastuuopettaja Kati Tawast
Käytettävät T&K menetelmät	*Kehittämispohjainen oppiminen (LbD) *Lähtökohta-analyysien teko *Benchmarking *Case-study *Mahdollinen haastattelu tai kysely *Havainnointi
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Katso tarkempi kuvaus työskentelystä sivun ylälaidasta kohdasta Oppimistapahtumat. Ohjelman päivitys vielä kesken.
Muut toteutusjärjestelyt	Lähiopetusta on keskiviikkoisin klo 9-11.30. Projektityöskentelyä on keskiviikkoisin klo 12.30-15. Aloitus ja orientaatio 14.1.2015 klo 9-11.30. Vain ensimmäisellä kerralla paikallaolijat lunastavat paikkansa opintojaksolla. Yritysprojektin tiimijako tehdään ensimmäisellä kerralla. Opintojaksolla vuorottelevat lähiopetus ja itsenäinen työskentely. Läsnaoloa aamupäivänlähiopetuksessa edellytetään kaikkina kertoina. Mikäli poissaoloja lähiopetuksesta on enemmän kuin yksi, alentaa se henkilökohtaista arvosanaa -0.5. Projektityön palautus myöhässä alentaa arvosanaa -0.5. Opeteltavat asiat kehittyvät tehtävän yritysprojektin kautta. Projektin kick-offista 28.1.2015 ja päätösesityksestä 22.4.2015 ei voi olla pois. Tarkka aikataulu löytyy tämän sivun vasemmasta yläreunasta kohdasta Oppimistapahtumat. Lisätietoja: Vastuuopettaja Kati Tawast kati.tawast@laurea.fi

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
14.01.2015	9-11.30	2	Orientaatio	Vko 3 Orientaatio Opintojakson tavoitteet, sisältö, arviointi ja työskentelytavat. IKEA:n projektitiimit muodostetaan. Kati Tawast & Riikka Siuruainen.	Luokka	
21.01.2015	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 4 Itsenäinen tiimityöskentely. Tehkää tiiminne projektiaikataulu ja sopiikaa tiimin jäsenten rooleista ja työnjaosta. Projektiaikataulua ja suunnitelmaa tiimin työnjaosta tulee päivittää tarpeen mukaan opintojakson	Luokka	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				edessä ja mikäli tapahtuu esim. sairastumisia tai muita muutoksia tiimissä. Hankkikaa opintojaksolla käytettävät kirjat: Mattinen, H. & Sierla, S. 2009. Tutkimusmatka lojaliteettimarkkinointiin -Kuinka edelläkävijät uudistavat markkinointikäytäntöjä. Helsinki: Talentum Hellman, K. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. WSOY		
21.01.2015	12.30-15	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 4 Itsenäinen tiimityöskentely.	ATK -luokka	
28.01.2015	9-11.30	2	Yritysprojektin kick-off	Vko 5 IKEA:n projektin kick-off. Senior Communications Officer, Annika Stubbe kertoo IKEA Oy:stä ja esittelee toimeksiannon. Mahdollisuus esittää kysymyksiä. Kati Tawast & Riikka Siuruainen.	Luokka	
28.01.2015	12.30-15	2	Tiimityöskentely	Vko 5 Tiimityöskentely. Kati Tawast ohjaa.	ATK -luokka	
04.02.2015	9-11.30	2	Asiakkuuksien johtaminen	Vko 6 Asiakkuuksien johtaminen -visio, asiakasstrategia -sisäisten kyvykkyyksien johtaminen asiakkuusstrategiassa -liiketoimintamallit Riikka Siuruainen.	Luokka	
04.02.2015	12.30-15	2	Asiakkuuksien johtaminen	Vko 6 Asiakkuuksien johtaminen. Tiimityöskentely. Riikka Siuruainen ohjaa.	ATK -luokka	
11.02.2015	9-11.30	2	Sisältöstrategia	Vko 7 Sisältöstrategia. Riikka Seppälä. Differo Oy. Kati Tawast	Luokka	
11.02.2015	12.30-15	2	Sisältöpolku- ja sisältöteemat	Vko 7 Sisältöpolku- ja sisältöteemat. Riikka Seppälä, Differo Oy. Kati Tawast	ATK -luokka	
18.02.2015	9-11.30	2	Asiakasymmärrys	Vko 8 Asiakasymmärrys. Kati Tawast	Luokka	
18.02.2015	12.30-15	2	Asiakasymmärrys	Vko 8 Asiakasymmärrys. Tiimityöskentely. Kati Tawast ohjaa.	ATK -luokka	
25.02.2015	9-11.30	2	Asiakaskannattavuus	Vko 9 Asiakaskannattavuus. Riikka Siuruainen	Luokka	
25.02.2015	12.30-15	2	Asiakaskannattavuus	Vko 9 Asiakaskannattavuus. Tiimityöskentely. Riikka Siuruainen ohjaa.	ATK -luokka	
04.03.2015	9-11.30	2	CRM järjestelmät	Vko 10 CRM järjestelmät/ Helena Pesonen, Pink Process Oy.	Luokka	
04.03.2015	12.30-15	2	CRM	Vko 10 CRM. Tiimityöskentely. Riikka Siuruainen ohjaa.	ATK luokka	
11.03.2015	9-11.30	2	Pakollinen	Vko 11 Pakollinen	Luokka	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			tuutorointiworkshop	Tiimit esittävät projektinsa tilannekatsauksen ja saavat ohjaajilta palautteen. Vinkkejä projektin jatkotyöstämiseen. Tiimi 1 klo 9.00-9.15 Tiimi 2 klo 9.15-9.30 Tiimi 3 klo 9.30-9.45 Tiimi 4 klo 9.45-10.00 Tiimi 5 klo 10.00-10.15 Tiimi 6 klo 10.15-10.30 Kati Tawast		
11.03.2015	12.30-15	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 11 Itsenäinen tiimityöskentely.	ATK -luokka	
18.03.2015	9-11.30	2	Sosiaalisen median kanavat	Vko 12Facebook, Instagram ja Twitter. Kanavien läpikäynti case-esimerkkien tuella. Riikka Salmela.Kati Tawast	Luokka	
18.03.2015	12.30-15	2	Sosiaalisen median kanavat	Vko 12 Tiimityöskentely. Riikka Salmela ja Kati Tawast sparraavat tiimejä.	ATK -luokka	
25.03.2015	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 13 Itsenäinen tiimityöskentely.	Luokka	
25.03.2015	12.30-15	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 13 Itsenäinen tiimityöskentely.	ATK -luokka	
01.04.2015	9-11.30	2	Asiakkuuksien johtaminen	Vko 14 Arto Martonen, Motley Agency,Riikka Siuruainen.	Luokka	
01.04.2015	12.30-15	2	Tiimityöskentely	Vko 14 Tiimityöskentely, Riikka Siuruainen ohjaa.	ATK -luokka	
08.04.2015	9-11.30	2	Pitchaukset tiimeille	Vko 15Pitchausten pito tiimeille. Tavoitteena on harjoitella pitchausten pitoa IKEA:n loppuesityksiä varten.Kati Tawast & Riikka Siuruainen.	Luokka	
08.04.2015	12.30-15	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 15 Itsenäinen tiimityöskentely.	ATK -luokka	
15.04.2015	9-11.30	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 16 Itsenäinen tiimityöskentely.	Luokka	
15.04.2015	12.30-15	2	Itsenäinen tiimityöskentely	Vko 16 Itsenäinen tiimityöskentely.	ATK -luokka	
22.04.2015	9-11.30	2	Projektiesitykset	Vko 17IKEA:n projektiesitykset. Annika Stubbe.Kati Tawast & Riikka Siuruainen.	Luokka	
29.04.2015	12.30-15	2	Palautekeskustelu	Vko 18Opetusjakson palautekeskustelu tiimeittäin (pakollinen kaikille). Tiimi 1 Koulutuskyselyn täyttö klo 12.30-12.35 ja palautekeskustelu klo 12.35-12.50 Tiimi 2 Koulutuskyselyn täyttö klo	ATK	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				12.50-12.55 ja palautekeskustelu klo 12.55-13.10 Tiimi 3 Koulutuskyselyn täyttö klo 13.10-13.15 ja palautekeskustelu klo 13.15-13.30 Tiimi 4 Koulutuskyselyn täyttö klo 13.15-13.20 ja palautekeskustelu klo 13.20-13.35 Tiimi 5 Koulutuskyselyn täyttö klo 13.35-13.40 ja palautekeskustelu klo 13.40-13.55 Tiimi 6 Koulutuskyselyn täyttö klo 13.55-14.00 ja palautekeskustelu klo 14.00-14.15 Kati Tawast & Riikka Siuruainen.		
--	--	--	--	--	--	--