

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien johtaminen (A9204), 10.0
Toteutus	TOA1511: 1/2015-2016 (31.08.2015 - 04.12.2015)
Tyyppi	ASIAKASYMMÄRRYS MARKKINOINNIN VETURINA (A832)
Ryhmät	Ensisijainen: TOA15SY Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Johanna Heinonen ja Anne Martola
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	18.05.2015 08:00 - 31.05.2015
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Erikseen sovittavan aikataulun mukaan
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Martola Anne (Vastuupettaja), Heinonen Johanna (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Laurean ulkopuolella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 5 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	04.01.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.12.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija • ymmärtää asiakkuuksien johtamisen merkityksen • tuntee asiakashallinnan peruseräät • osaa arvioida asiakastietoa sekä hyödyntää sitä asiakkuuksien kehittämisessä.
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	-Pääpaino joko kuluttaja- tai yritysmarkkinoinnissa riippuen yhteistyökumppanista-visio, asiakasstrategiat -liiketoimintamallit -asiakasymmärrys -asiakaskannattavuus -CRM järjestelmät asiakkuudenhallinta esim. MS, Sales Force
Oppimateriaali	-Mattinen, H. Sierla, S. 2009. Tutkimusmatka lojaliteettimarkkinointiin Kuinka edelläkävijät uudistavat markkinointikäytäntöjä. Helsinki Talentum -Hellman, K. ym. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja.WSOYTaustakirjallisuudeksi <i>suositellaan:-Arantola, H.2006. Customer Insight-uusi väline liiketoiminnan johtamiseen.</i>

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	-Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J., Haeger, T. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. - -Storbacka, K., Lehtinen, J. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. -Ojasalo J. & Ojasalo K. 2010. B-to-B-palvelujen markkinointi. Helsinki WSOY. -Grönroos, C.2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi.
Ohjaus ja viestintä	vastuuohjaaja: anne.martola@laurea.fiOptima
Muut toteutusjärjestelyt	Kurssilla on 5 pakollista tapaamiskertaa. Muu opiskelu tapahtuu Laurean ulkopuolella ja/tai virtuaalisesti.Tapaamisviikot: 36, 40, 43, 45 ja 49Tapaamispäivä ja -aika: perjantaisin 9-16.00

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
04.09.2015	9-16			Vierailija Danske bankista		
02.10.2015	9-16					
23.10.2015	9-16					
06.11.2015	9-16					
04.12.2015	9-16					