

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien johtaminen (A9204), 10.0
Toteutus	TOA1611: 1/2016-2017 (02.09.2016 - 05.12.2016)
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	Erikseen sovittavan aikataulun mukaan
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Martola Anne (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Laurean ulkopuolella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 7 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	13.12.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.12.2017
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija • ymmärtää asiakkuuksien johtamisen merkityksen • tuntee asiakashallinnan peruseräatteen • osaa arvioida asiakastietoa sekä hyödyntää sitä asiakkuuksien kehittämisessä.
Edeltävät opinnot	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Markkinoinnin perusopinnot
Keskeinen sisältö	1) Asiakkuuksien johtamiseen liittyvä teoreettinen tausta2) Asiakkuuksien johtamiseen liittyvä sovellustyö
Ohjaus ja viestintä	Optima ja kontaktipäivät (2.9 klo 13-16, 28.10 klo 13-16 ja 8.12. klo 16.30-19.30 sekä tarvittaessa sähköposti (anne.martola@laurea.fi)
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Opintojakson voi suorittaa 5 op tai 10 op kokonaisuutena.5 op osuudessa tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää asiakkuuksien johtamiseen liittyvän teoreettisen viitekehikon.10 op osuudessa tavoitteena on ymmärtää teoreettisen viitekehikon lisäksi myös se kuinka yrityksissä asiakkuuksien johtamista sovelletaan (projektityö 5 op).
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakso toteutetaan ns monimuotomallina, jolloin työtä tehdään itsenäisesti verkkototeutuksen avulla sekä kontaktiopetukseen muodossa.Opetuspäivät ovat: 2.9 perjantai klo 13-16.00, 28.10 perjantai klo 13-16.00, 8.12 torstai klo 16.30-19.30. Osallistuminen kontaktiopetukseen on välttämätöntä.