

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien kehittäminen (E0125), 10.0
Toteutus	HLE1221: 2/2012-2013 (07.01.2013 - 21.06.2013)
Tyyppi	MARKKINOINNIN SYVENTÄVÄT OPINNOT (E014)
Ryhmät	Ensisijainen: HLE11SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	26.11.2012 08:00 - 02.12.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Turku Tiina (Vastuupettaja), Lipasti Eija (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Kerava
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	21.07.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.06.2014
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija tuntee asiakkuusajattelun periaatteet. Hän ymmärtää asiakaskannattavuuden merkityksen ja osaa arvioida sekä laskea asiakaskannattavuutta eri näkökulmista. Opiskelija tuntee suhteiden ja verkostojen merkityksen kannattavien ja pitkien asiakassuhteiden rakentamisessa ja hyödyntämisessä.
Edeltävät opinnot	Pakolliset opinnot tai niitä vastaavat tiedot.
Osaamistavoitteet	Yrityksen tavoitteena on luoda kannattavia ja pitkäkestoisia asiakassuhteina. Kilpailukykyinen yritys ymmärtää minkälainen tarjooma on asiakkaalle arvokas. Opintojaksolla pohditaan mm. seuraavia kysymyksiä: - Millä keinoilla pitkäkestoisia asiakassuhteita rakennetaan? - Miksi yritysten kannattaa verkostoitua? - Mistä asiakas on valmis maksamaan ja miksi? - Miten asiakkaita voidaan luokitella ja minkälaisia toimenpiteitä eri asiakasryhmiin kohdistetaan? - Mikä on asiakassuhteen elinkaari? - Miten asiakaskannattavuutta voidaan mitata ja parantaa? Tällä opintojaksolla: - tehdään useita projektitehtäviä - harjoitellaan eri tutkimusmenetelmien käyttöä ja - sovelletaan asiakkuuksien kehittämisen teoriaa projektitehtävien tekemiseen - opitaan toimimaan projekteissa eri rooleissa. Opintojakso valmentaa oppinnäytetyön tekemiseen sekä teorian että tutkimusmenetelmien harjoittelun osalta. Oopi