

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien kehittäminen (E0125), 10.0
Toteutus	HLE1321: 2/2013-2014 (07.01.2014 - 20.06.2014)
Tyyppi	MARKKINOINNIN SYVENTÄVÄT OPINNOT (E014)
Ryhmät	Ensisijainen: HLE12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	02.12.2013 08:00 - 17.12.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Lipasti Eija (Vastuupettaja), Turku Tiina (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Kerava
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	21.05.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2014
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. Opintojaksollatarkastellaan 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?
Keskeinen sisältö	Asiakassuhteet ovat yritykset keskeisintä pääomaa. Ilman asiakkaita yritys on pian entinen yritys. Asiakassuhteita tarkastellaan eri kulmista. Tärkeimpiä sisältöjä ovat: • Asiakkuuksien hallinnan merkitys yritykselle • Asiakkuuksien kehittämiseen liittyvät suunnitelmat • Asiakastiedon hallinta • Asiakkuuksien kannattavuus • Tutkimusmenetelmien käytön harjoittelua • Projektitehtävät • Kirjallisuuskatsaus • Lukupiiri Aikaisempien opintojaksojen osallistujien palautteen mukaan opintojakso valmentaa opinnäytetyön tekemiseen sekä teorian (kirjallisuuskatsauksen) että tutkimusmenetelmien harjoittelun osalta. Sen aikana myös ideoidaan konkreettisia opinnäytetyön aiheita.