

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuudet liiketoimintaverkostona (F0017), 5.0
Toteutus	HLF1121: 2/2011-2012 (02.01.2012 - 19.06.2012)
Tyyppi	"INSPIRED BY MARKETING" (F004)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF10SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	susanna.kivela@laurea.fi
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2011 08:00 - 04.12.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Kivelä Susanna (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.07.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2013
Tenttipäivät	Uusinnat: 03.05.2012, 31.05.2012
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opintojakson päätyttyä opiskelija osaa: - tarkastella liiketoimintaa osana verkostoituvaa toimintaympäristöä - arvioida kumppanuutta ja sen kehittämisen kohteita kumppanuusverkoston eri toimijoiden näkökulmista - tuottaa asiakaslähtöiset tavoitteet liiketoiminnalle - kehittää eri asiakaskohderyhmille soveltuvan asiakasstrategian sekä asiakkuudenhoitomallin
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli Asiakassuhdemarkkinointi Asiakkuuksien johtaminen, Liitekoiminaverkot
Oppimateriaali	- Ala-Mutka, J & Talvela, E. Tee asiakassuhteista tuottavia: asiakaslähtöinen liiketoiminnan ohjaus - Hannus, K. 2004. Strategisen menestyksen avaimet: tehokkaat strategiat, kyvykkyydet ja toimintamallit. ProTalet. Soveltuvien osien - Payne, A. 2006. Handbook of CRM. Soveltuvien osien - Muu aineisto ilmoitetaan luentojen yhteydessä
Ohjaus ja viestintä	susanna.kivela@laurea.fi
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	1. Tentti 40 % 2. Kehittämishanke 60 % - orientaatio ja hanketyöskentelyyn valmistautuminen 10 % - hanketyöskentely 50 % T1 - T2: Keskeiset käsitteet hallitaan ja niiden käyttö on systemaattista. Opiskelija osaa perustella asiakaslähtöisyyden kehittämiseen liittyviä näkemyksiään teoreettisista ja alan tutkimuksen lähtökohdista. Opiskelija osaa soveltaa auttavasti asiakkuuden hallinnan työkaluja ja menetelmiä ja toimia asiakaslähtöisesti H 3 - H 4: Keskeiset käsitteet ja niiden yhteys tarkasteltaviin asioihin hallitaan hyvin. Opiskelija osaa valita asiakaslähtöisyyden kehittämiseen liittyvät kehittämisen menetelmät tilannekohtaisesti soveltaa niitä ja perustella tekemänsä valinnat. Opiskelija priorisoi asiakaslähtöisyyttä toiminnassaan K5: Asiakassuhdemarkkinoinnin ja asiakkuuksien johtamisen käsitteiden hallinta ja soveltaminen on vahvaa ja kytkeytyy luontevaksi osaksi opiskelijan omaa ajattelua ja tulkintaa. Näkemyksissä on kriittinen ja uutta ajattelua tuottava ote. Opiskelija toimii

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	aloitteellisesti ja uutta luoden asiakkuuksien johtamisen kehittämiseen liittyvissä kysymyksissä, osaa valita perustellen tarkoituksen mukaisia kehittämisen menetelmiä ja on kehittämisessä aktiivinen toimija
Projekti/hanke (nimi)	Opintojaksoon sisältyy pienryhmissä toteutettava asiakkuuksien johtamiseen liittyvä kehityshanke. Hankkeessa sovelletaan opintojakson tietosisältöjä ja tuotetaan opiskelijoille omaa tietopeustaa asiakkuusajattelun tärpiäisiin
Käytettävät T&K menetelmät	Tutkimuksen ja kehittämisen menetelmät ja workshop -työskentely
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Luennoit 20 % Hanketyöskentely 40 % Kirjallisuuteen tutustuminen, tietoperustan rakentaminen, pohdinta 30 % Tentti 10 %