

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuudet liiketoimintaverkostona (F0017), 5.0
Toteutus	HLF1212: 1/2012-2013 (27.08.2012 - 21.12.2012)
Tyyppi	"INSPIRED BY MARKETING" (F004)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF11KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	susanna.kivela@laurea.fi
Osallistujamäärät	Minimi: 12 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	21.05.2012 08:00 - 03.06.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Ei 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, Liitetoimintaverkot
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	06.09.2012 ap Opintojakson esitely, markkinointiajattelun kehittyminen, asiakaslähtöisyys, käsitteellinen työkalupakki 20.09.2012 ap Asiakastieto, asiakkuuksien kuuntelujärjestelmä 27.09.2012 koko päivä KELA-päivä / Parasta palvelua Kelasta -hanke 28.09.2012 koko päivä KELA-päivä / Parasta palvelua Kelasta -hanke 09.10.2012 ip Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli, asiakkuuksien johtaminen 25.10.2012 ip Asiakkuudet liiketoimintaverkostoissa 08.11. 2012 ap Asiakkuuksien kannattavuus, asiakkuuksista euroina 22.11.2012 ap Tenti susanna.kivela@laurea.fi
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	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

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	asiakaslähtöisyyden kehittämiseen liittyvät kehittämisen mentelmät tilannekohtaisesti soveltaa niitä ja perustella tekemänsä valinnat. Opiskelija priorisoi asiakaslähtöisyyttä toiminnassaan K5: Asiakassuhdemarkkinoinnin ja asiakkuuksien johtamisen käsitteiden hallinta ja soveltaminen on vahvaa ja kytkeystyy luontevaksi osaksi opiskelijan omaa ajattelua ja tulkintaa. Näkemyksissä on kriittinen ja uutta ajattelua tuottava ote. Opiskelija toimii aloitteellisesti ja uutta luoden asiakkuuksien johtamisen kehittämiseen liittyvissä kysymyksissä, osaa valita perustellen tarkoituksen mukaisia kehittämisen mentelmiä ja on kehittämisessä aktiivinen toimija
Projekti/hanke (nimi)	Parasta palvelua Kelasta -hanke
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 %