

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuudet liiketoimintaverkostona (F0017), 5.0
Toteutus	HLF1311: 1/2013-2014 (26.08.2013 - 20.12.2013)
Tyyppi	"INSPIRED BY MARKETING" (F004)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	susanna.kivela@laurea.fi
Osallistujamäärät	Minimi: 20 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	20.05.2013 08:00 - 02.06.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Kivelä Susanna (Vastuupettaja), Kortelainen Mika (Muu opettaja), Kyttä Janika (Muu opettaja), Marstio Tuija (Muu opettaja), Ruuskanen Heikki (Muu opettaja), Ylikoski Teemu (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	20.01.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2015
Tenttipäivät	Uusinnat: 03.05.2012, 31.05.2012, 23.01.2014, 27.02.2014, 27.03.2014
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	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Opintojakso on osa Teema 4 kokonaisuutta
Keskeinen sisältö	Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli Asiakassuhdemarkkinointi Asiakkuuksien johtaminen, KAM Liitekoimnaverkot
Oppimateriaali	1. Ala-Mutka & Talvela: Tee asiakassuhteista tuottavia: asiakaslähtöinen liiketoiminnan ohjaus 2. Payne: Handbook of CRM. Soveltuvien osin 3. Chverton: Key Account Management 4. Vesalainen: Kaupankäynnistä kumppanuuteen
Ohjaus ja viestintä	susanna.kivela@laurea.fi
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	- TeHanHankektkeTenttiHankeHaKKehittämishanke 60 % - Tentti 40 % 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 mentelmiä ja toimia asiakaslähtöisesti H 3 - H 4: Keskeiset käsitteet ja niiden yhteys tarkasteltaviin asioihin hallitaan hyvin. Opiskelija osaa valita asiakaslähtöisyyden kehittämiseen liittyvät kehittämisen mentelmät tilannekohtaisesti soveltaa niitä ja perustella tekemänsä valinnat. Opiskelija priorisoi asakaslähtöisyyttä toiminnassaan K5: Asiakassuhdemarkkinoinnin ja asiakkuuksien johtamisen käsitteiden

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	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 menetelmiä ja on kehittämisessä aktiivinen toimija TEntti
Projekti/hanke (nimi)	Teema 4 -hanketarjotin mm: Pumppu-hanke Bioliike-hanke Lohjan Laurean markkinointihanke BioBio
Käytettävät T&K menetelmät	Tutkimuksen ja kehittämisen menetelmät ja workshop -työskentely
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	