

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakasymmärrys ja kuluttajan käyttäytyminen (F7016), 5.0
Toteutus	HYF1321: 2/2013-2014 (07.01.2014 - 20.06.2014)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKASYMMÄRRYS (F026)
Ryhmät	Ensisijainen: HYF14KJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: 10 Maksimi: 20
Ilmoittautumisaika	02.12.2013 08:00 - 08.12.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Ylikoski Teemu (Vastuupettaja), Kivelä Susanna (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	Yrittäjyyteen perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	20.06.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2015
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	• ymmärtää asiakastiedon, asiakaskokemuksen ja kuluttajan käyttäytymisen merkityksen liiketoiminnan kehittämisessä. • hyödyntää tutkimuskirjallisuutta kehittämishankkeen tukena ja soveltaa sitä arjen tilanteeseen • kehittää edustamallensa organisaatiolle uudenlaista asiakasymmärrystä.
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija • ymmärtää asiakastiedon, asiakaskokemuksen ja kuluttajan käyttäytymisen merkityksen liiketoiminnan kehittämisessä. • hyödyntää tutkimuskirjallisuutta kehittämishankkeen tukena ja soveltaa sitä arjen tilanteeseen • kehittää edustamallensa organisaatiolle uudenlaista asiakasymmärrystä.
Keskeinen sisältö	Opintojakson sisältö • kuluttajankäyttäytymisen syvälinen ymmärtäminen – miksi ja miten asiakas ostaa ja miten ostopäätökseen voi vaikuttaa • miten kerätään asiakastietoa, jota asiakas ei välttämättä osaa artikuloida • asiakaskokemus ja asiakastytyväisyys: palvelutilanteet ja palvelukokemukset asiakkaan näkökulmasta • psykologiasta yhteisöllisyyteen – asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttavat tasot Asiakasymmärrys on aidon asiakaslähtöisyyden edellytys. Ilman asiakkaan käyttäytymisen tuntemista organisaation on mahdotonta suunnitella toimintaansa asiakaskeskeisesti. Asiakaskeskeiset palveluinnovaatiot, hinnoittelu, jakeluratkaisut ja viestintävalinnat edellyttävät aitoa ymmärrystä asiakkaan käyttäytymisestä.
Oppimateriaali	Ennakkomateriaali opintojaksolle: • B. Joseph Pine II & James H Gilmore: The Experience Economy, Updated Edition (2011) • Minna Ruckenstein, Johannes Suikkanen, Sakari Tamminen: Unohda innovointi - keskity arvonluontiin. Sitra 291



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	http://www.sitra.fi/julkaisut/sitra291.pdf?download=Lataa+pdf Jakson projektityöskentelyn aikana kerätään artikkeli- ja kirja-aineistoa Laurean kirjastoa käyttäen.
Ohjaus ja viestintä	Lähipäivien ulkopuolella ohjaus tapahtuu verkossa jakson omassa työtilassa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	5 Tietoperusta Luoda johdonmukaisen viitekehyksen tietoperustan hyödyntäen sekä kotimaisia että kansainvälisiä tieteellisiä lähteitä kriittisesti analysoiden. Ongelmanratkaisu Ratkaista vaativia ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa luodaan uutta tietoa ja osaamista sekä soveltaa ja yhdistä eri alojen tietoja. Kehittäminen Tavoitteellisesti ja yhteisöllisesti kehittää osaamisalueen toimintaa. Viestintä Viestiä vakuuttavasti suullisesti ja kirjallisesti sekä alan- että alan ulkopuoliselle yleisölle. 3 Tietoperusta Hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida tietoa kriittisesti ja laaja-alaisesti sekä kotimaisia että kansainvälisiä tieteellisiä lähteitä hyödyntäen. Käyttää perustellusti asiantuntijuusalueen käsitteitä. Ongelmanratkaisu Ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja /tai innovaatiotoiminnassa soveltamalla ja yhdistämällä eri alojen tietoja. Kehittäminen Luoda tavoitteellisia, perusteltuja kehittämissuunnitelmia ottaen yhteisön huomioon. Viestintä Viestiä asiantuntevasti, selkeästi ja johdonmukaisesti sekä suullisesti että kirjallisesti 1 Tietoperusta Hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida tietoa laaja-alaisesti. Käyttää systemaattisesti asiantuntijuusalueen käsitteitä Ongelmanratkaisu Ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa Kehittäminen Tunnistaa ja analysoida kehittämiskohteita tietoperustaa hyödyntäen. Viestintä Viestiä selkeästi sekä suullisesti että kirjallisesti
Projekti/hanke (nimi)	
Käytettävät T&K menetelmät	KirjallisuusAineiston keruuPresentaatioRaportin kirjoittaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Seminaarityöskentely: 10 h Kirjallisuus: 35 h Projektityö: 50 h Raportin ja presentaation työstäminen: 40 h
Muut toteutusjärjestelyt	