

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaskannattavuus ja asiakaspääoma (F7019), 5.0
Toteutus	HYF1421: 2/2014-2015 (07.01.2015 - 30.07.2015)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKASYMMÄRRYS (F026)
Ryhmät	Ensisijainen: HYF14KJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Jarmo Harno jarmo.harno@laurea.fi
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	01.12.2014 08:00 - 07.12.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Harno Jarmo (Muu opettaja), Kivelä Susanna (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 4 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	30.08.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 30.06.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	- ymmärtää asiakkaiden merkityksen pääoman kaltaisena, rajallisena hyödykkeenä ja - osaa tuottaa asiakaskannattavuutta edistävän liiketoimintasuunnitelman.
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	- Ymmärtää asiakaskannattavuuden ja asiakaspääoman käsitteet, sekämistä ja miten ne rakentuvat - Ymmärtää asiakaskannattavuuden merkityksen liiketoiminnalle - Perehtyä strategioihin ja osata käyttää työkaluja, joilla asiakaskannattavuutta voidaan kehittää ja kasvattaa
Keskeinen sisältö	- Asiakastytyväisyys ja kannattavuus - Asiakaskeksisyyden rakentaminen - Asiakasuskollisuuden vaikutus tulokseen - Asiakkaan elinkaariarvo - Muutokset It-ympäristössä, jotka ovat kasvattaneet tarvetta johtaa asiakkaita - Työkaluja asiakaskannattavuuden parantamiseen - Asiakaspääoma ja sen muodostuminen
Oppimateriaali	Kalevi Hellman, Satu Värilä: Arvokas asiakas , Asiakaspääoman, asiakaskannattavuuden ja asiakasriskien johtaminen. Talentum 2009 Roger J. Best: Market-Based Management , Strategies for Growing Customer Value and Profitability. Pearson 2013
Ohjaus ja viestintä	Lähiopetus ja OptimaKts. Opintojaksotarjonta
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	~~Kiitettävä K5 Tietoperusta: Opiskelija osaa luoda opintojakson tavoitteista nousevan johdonmukaisen ja omaa ajattelua sisältävän tietoperustan hyödyntäen sekä kotimaisia että kansainvälisiä

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	tieteellisiä lähteitä kriittisesti analysoiden. Ongelmanratkaisu: Opiskelija osaa ratkaista vaativia ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa luodaan uutta tietoa ja osaamista sekä soveltaa ja yhdistä eri alojen tietoja. Kehittäminen: Opiskelija osaa tavoitteellisesti ja yhteisöllisesti kehittää osaamisalueen toimintaa. Viestintä: Opiskelija osaa viestiä vakuuttavasti suullisesti ja kirjallisesti sekä alan- että alan ulkopuoliselle yleisölle. Hyvä H3 Tietoperusta: Opiskelija osaa hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida opintojakson tavoitteita tukevaa tietoa kriittisesti ja laaja-alaisesti sekä kotimaisia että kansainvälisiä tieteellisiä lähteitä hyödyntäen. Käyttää perustellusti asiantuntijuusalueen käsitteitä. Ongelmanratkaisu: Opiskelija osaa ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja /tai innovaatiotoiminnassa soveltamalla ja yhdistämällä eri alojen tietoja. Kehittäminen: Opiskelija osaa luoda tavoitteellisia, perusteltuja kehittämissuunnitelmia ottaen yhteisön huomioon. Viestintä: Opiskelija osaa viestiä asiantuntevasti, selkeästi ja johdonmukaisesti sekä suullisesti että kirjallisesti Tyydyttävä T1 Tietoperusta: Opiskelija osaa hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida opintojakson tavoitteista nousevaa tietoa laaja-alaisesti. Käyttää systemaattisesti asiantuntijuusalueen käsitteitä Ongelmanratkaisu: Opiskelija osaa ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa Kehittäminen: Opiskelija osaa tunnistaa ja analysoida kehittämiskohteita tietoperustaa hyödyntäen. Viestintä: Opiskelija osaa viestiä selkeästi sekä suullisesti että kirjallisesti
Käytettävät T&K menetelmät	