

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien ja asiakassuhteiden johtaminen (R0165), 10.0
Toteutus	VKE1521: 2/2015-2016 (01.03.2016 - 31.05.2016)
Tyyppi	TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN (T)
Ryhmät	Ensisijainen: VKE15SY Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: 20 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	01.02.2016 08:00 - 15.02.2016
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Opiskelijan oman aikataulun mukaan
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Heinonen Johanna (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Kerava
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 5 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	30.06.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.06.2017
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	HUOM! Opintojakson voi suorittaa joko 5 op:n tai 10 op:n laajuisena riippuen oman koulutusohjelman vaatimuksista
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	
Keskeinen sisältö	HUOM! Opintojakson voi suorittaa joko 5 op:n tai 10 op:n laajuisena riippuen oman koulutusohjelman vaatimuksista • asiakkuuksien hallinta ja asiakassuhdejohtaminen yrityksen kokonaisvaltaisena strategiana; asiakaslupaukset ja arvonluonti • erilaiset asiakas- ja kumppanuussuhteet, asiakkuudet ja niiden ymmärtäminen ja analysointi • asiakkuuksien ja asiakassuhteiden johtamisen käytännön toimet ja lainsäädäntö • asiakassuhdejohtamisen tavoitteet, asiakaskannattavuus ym. mittarit Kurssin suorittamiseksi edellytetään, että opiskelijalla on kontakti oikeaan yritykseen!
Oppimateriaali	Taustamateriaalina voi käyttää mm. • Aminoff, J & Rubanovitsch, M. D. 2015. Ostovallankumous. Helsinki: Imperial Sales/Johtajatiimi • Bergström, S & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita • Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: Bookwell. • Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Helsinki: WSOY • Kankkunen, P. & Österlund, P. 2012. Tykkäämistalous. Helsinki: SanomaPro. • Keskinen, T. & Lipiäinen, J. 2013. Asiakkaan matkassa : tuotekeskeisyydestä symbioosistrategiaan. Helsinki: Talentum. • Oksanen, T. 2010. CRM ja muutoksen tuska : asiakkuudet haltuun. Helsinki: Talentum. • Peltonen, A. 2011. Kunnioita asiakasta, lisää luottamusta. Helsinki: CC Lakimiesliiton kustannus.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	- Rautanen, K. 2011. Aineettomien riskien hallinta johdon työkaluna. Helsinki: WSOYpro - Saarelainen, E. 2013. Kohti menestyvää liiketoimintamallia. Helsinki: Suomen Liikekirjat. - Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta : avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. Turku : SelinSelin® - Tuuri, H. (toim.) 2013. Ei Pahalla: parempaa palveluiden laatua. Tampereen amk:n julkaisuja. Sarja B. Raportteja 64. URL: http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/64-Ei-paha.pdf Viitala, R. & Jylhä, E. 2008. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yrityksen perusta. Helsinki: Edita - sekä muu ajankohtainen materiaali HUOM! Englanniksi löytyy paljon enemmän materiaalia kuin suomeksi
Ohjaus ja viestintä	Optima ja sähköposti
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Oppiminen arvioidaan itse-, vertais- ja asiantuntija-arviointina Laurean yhteisiä arviointikriteerejä soveltaen.Kiitettävä 5 Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä ja perustelee tutkitulla tiedolla valintojaan. Toimii itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein joustavaa, kehittämispainotteista ja aktiivista. Valitsee toimintaan soveltuvia malleja.Hyvä 3 Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Perustelee, vertailee ja analysoi toimintaansa. Selviytyy itsenäisesti erilaisissa tehtävissä. Soveltaa monipuolisesti malleja. Toimii ryhmässä tavoitesuhteisesti.Tyydyttävä 1 Käyttää keskeisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. Noudattaa ohjeita sekä perustelee toimintaansa annetuilla ohjeilla. Toimii ohjattuna asianmukaisesti. Käyttää opittuja malleja. Toimii ryhmän jäsenenä.Arviointi perustuu seuraavaan prosentuaaliseen jakoon - Osaamisen arviointi aihealueen perusteoriasta 60 % (tehtävät ja kertauskoe) HUOM!. tehtävien määrä vaihtelee riippuen suoritetaanko 5 op vai 10 op - Selvitys asiakashallinnan järjestelmien (CRM) sekä digitaalisten kanavien (myynti & markkinointi) hyödyntämisestä valitussa kohdeyrityksessä 30 % (joko yksinään tai max 4 hlön pienryhmässä). Raportti. HUOM! Raportin laajuus vaihtelee siitä riippuen suoritetaanko 5 op vai 10 op - Kirjallinen opponointi, itsearviointi ja osallistuminen keskusteluun 10 % HUOM! Opiskelija tarvitsee opintojaksoa varten oikean kontaktin yritykseen. Tämän yrityksen opiskelijaa etsiitse!
Projekti/hanke (nimi)	Selvitys asiakkuuksien johtamisesta sekä asiakashallinnan järjestelmien (CRM) hyödyntämisestä yrityksessä.Kurssin suorittamiseksi edellytetään, että opiskelijalla on kontakti oikeaan yritykseen!