

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien johtaminen (R0290), 10.0
Toteutus	TOG1711: 1/2017-2018 (28.08.2017 - 15.12.2017)
Tyyppi	ASIAKKUUDET JA MARKKINOINTI (R049)
Ryhmät	Ensisijainen: TOG17SY Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Johanna Lunkka, Riikka Siuruainen, vierasluennoitsijat
Osallistujamäärät	Minimi: 30 Maksimi: 50
Ilmoittautumisaika	12.06.2017 08:00 - 20.08.2017
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkisin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Lunkka Johanna (Vastuupettaja), Siuruainen Riikka (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Otaniemi
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 6 op
Toteutusluokka	
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	12.01.2018 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 22.12.2018
Tenttipäivät	Varsinainen: ryhmätenttipäivä ilmoitetaan opintojakson alkaessa
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa • kuvata asiakkaan ostoprosessin ja osaa viestiä asiakkaalle tuotetuista hyödyistä • analysoida ostokäyttäytymiseen liittyviä tekijöitä • tunnistaa eri roolit yrityksen päättäjissä • kerätä ja hyödyntää asiakastietoa • luoda asiakkuuksien hallintasuunnitelman ja -organisaation • valita myynnin ja markkinoinnin operatiiviset toimenpiteet
Edeltävät opinnot	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Markkinoinnin opinnot ydinosaamisen moduuleissa.
Keskeinen sisältö	Opintojaksolla opiskelija perehtyy asiakkuuksien johtamisen keskeisiin käsitteisiin kuten CRM:ään, asiakkaan ostoprosessiin sekä sen vaikutukseen asiakastyössä, asiakkuuden eri tasoihin, asiakastiedon hyödyntämiseen päätöksen teossa sekä asiakasstrategioihin ja tavoitteisiin. Painopiste on b2b asiakkaissa. Opintojaksolla tutustutaan myös asiakkuuksien kehittämisessä käytettäviin keskeisiin työkaluihin. Opintojakson aikana työskennellään tiimeissä, joissa tuotetaan case/toimeksiantajayritykselle asiakkuuksien kehittämissuunnitelma. Opintojakso soveltuu hyvin opiskelijoille, jotka haluavat tulevaisuudessa työskennellä asiakas- ja markkinointitehtävissä kuten asiakas/myyntipäällikkönä tai asiakasmarkkinointitehtävissä. Vaikka opintojaksoon sisältyy luentoja, itsenäinen tiedonhaku korostuu tiimityöskentelyssä.
Oppimateriaali	Bergström, S. & Leppänen, A. 2015: Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita (luku 6). Kurvinen, J. & Seppä, M. : Markkinoinnin & myynnin pelikirja. Yritysjohdon opas myyntiin ja markkinointiin. Ohjaajien ilmoittamat artikkelit ja muu materiaali.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Laurean yleiset ja projektiarviointikriteerit, 1-5. Erikseen ilmoitettavat vertais- ja itsearviointimenetelmät.
Projekti/hanke (nimi)	Ilmoitetaan opintojakson alussa.
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Opintojakso koostuu lähitunneista, joihin kuuluu luentoja, ryhmätyöskentelyä sekä yritysvierailu tai vieras. Lähituntityöskentelyn lisäksi opiskelijat työskentelevät tiimeissä, ja suunnittelevat itsenäisesti tiimensä toimintamallin ja tapaamiset.