

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaskannattavuus ja asiakaspääoman johtaminen (V1453), 5.0
Toteutus	HYV21611: 1/2016-2017 (29.08.2016 - 23.12.2016)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISYYS (V084)
Ryhmät	Ensisijainen: HYV216KJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Jarmo Harno
Osallistujamäärät	Minimi: 12 Maksimi: 35
Ilmoittautumisaika	16.05.2016 08:00 - 31.05.2016
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Ilta-aikaan ja/tai viikonloppuisin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Harno Jarmo (Vastuuopettaja), Kivelä Susanna (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Tikkurila
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Muu toteutustapa Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	23.01.2017 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.12.2017
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	- tunnistaa asiakaspääoman osana yrityksen aineetonta varallisuutta - mitata asiakaskannattavuutta ja Customer Lifetime Value ja tuntee asiakaskannattavuuden ja asiakaspääoman kehittämisessä käytettävät keskeiset menetelmät ja mittarit - osaa tuottaa organisaatiolle asiakaskannattavuutta edistävän kehittämissuunnitelman.
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	- Asiakastyytyväisyys ja kannattavuus - Asiakaskeskeisyyden rakentaminen - Asiakasuskollisuuden vaikutus tulokseen - Asiakkaan elinkaariarvo - Muutokset lt-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	Tikkurilan Laurea 9.9.2016 kello 9 - 17; 15.10.2016 kello 9 - 17; 18.11.2016 kello 9 - 17
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Kiitettävä K5 Tietoperusta: Opiskelija osaa luoda opintojakson tavoitteista nousevan johdonmukaisen ja omaa ajattelua sisältävän tietoperustan hyödyntäen sekä kotimaisia että kansainvälisiä 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

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	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
--	---