

ASIAKASSUHTEEN JOHTAMINEN 5 OP

04LIA801/2 ASIAKASSUHTEEN JOHTAMINEN 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää asiakkuuksien hallinnan ja johtamisen merkityksen yrityksen menestyksen keskeisenä tekijänä
- osaa soveltaa asiakaslähtöistä ajattelua organisaation toiminnassa
- opiskelija osaa suunnitella asiakkuuksien hallintaan liittyviä toimenpiteitä.

Sisältö

Asiakkuuksien hallinnan ja johtamisen peruskäsitteet ja prosessit, asiakaspääoma ja asiakaskannattavuus, asiakasriskit, asiakastieto

Edeltävät opinnot

Toimiva yritys. Työvälineet

Suoritustapa ja arviointi

Luennot, oppimistehtävät, tentti.

Arviointi asteikolla 1-5.

Opiskelumateriaali

Hellman, K. & Värilä, S. 2009. Arvokas asiakas. Hämeenlinna: Karisto.

Opettajan myöhemmin verkko-oppimisympäristössä ilmoittama materiaali.