

# Asiakasosaaminen 10 op

## Asiakasosaaminen 10 op

### Moduulin osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää asiakkuuksien hallinnan ja johtamisen merkityksen yrityksen menestyksen keskeisenä tekijänä
- osaa suunnitella tulokselliseen asiakkuuksien hallintaan liittyviä toimenpiteitä
- osaa varmistaa hyvän palvelukokemuksen ja hallitsee asiakkaan kohtaamisen tilanteet palveluprosessissa
- osaa toimia hallitusti ja tarkoituksenmukaisesti vaativissa asiakastilanteissa.