



Oikealle uralle!

OPINTO-OPAS 2007–2008

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden laitos

**Key Account Manager –
avainasiakkuuksien hallinta
-erikoistumisopinnot**

Key Account Manager – avainasiakkuuksien hallinta

- erikoistumisopinnot 30 op

Tavoitteena on, että opiskelija opinnot suoritettuaan kykenee luomaan, kehittämään ja hoitamaan vaativia asiakassuhteita ja menestymään myyntityössä. Opiskelija omaksuu myyntityössä ja sen johtamisessa vaadittavat keskeiset vuorovaikutustaidot sekä tavoitteellisen tavan hoitaa erilaisia myyntitilanteita. Opiskelija hallitsee opinnot suoritettuaan myyntityön kannattavuuteen vaikuttavat tekijät sekä osaa seurata oman ja alaistensa työskentelyn tehokkuutta ja kannattavuutta.

Opinnot suoritetaan lähi- ja verkko-opetuksena.

ERIKOISTUMISOPINNOT		30 op
04PDKA701	Asiakkuuksien johtaminen	5 op
04PDKA702	Avainasiakkuuksien johtaminen	5 op
04PDKA703	Myyntityö	10 op
04PDKA704	Business Contacts and Presentation Skills 10 op	10 op

04PDKA701 ASIAKKUUKSIEN JOHTAMINEN 5 OP

Osaamistavoitteet

Tavoitteena on että opiskelija kykenee opintojakson suoritettuaan hoitamaan asiakassuhteita asiakaslähtöisesti ja molempia osapuolia hyödyttävästi.

Sisältö

- johdatus asiakassuhteiden hallintaan ja johtamiseen
- asiakaskannan analysointi ja strategiset valinnat
- asiakkuuden elinkaari ja asiakasaktiviteettien ohjaus
- asiakasportfolion arvo ja sen lisääminen
- asiakaskannattavuus asiakkuuksien johtamisen kulmakivenä
- asiakkuuden hoitomallit
- asiakkuuden johtamista tukeva asiakaspalaute ja asiakkuusmittarit
- asiakastiedon analysointi ja hyödyntäminen

Suoritustapa ja arviointi

Lähiopetus iltaisin ja viikonloppuisin sekä verkko-opetus.

Opiskelumateriaali

Luennoitsijan myöhemmin ilmoittama materiaali.

04PDKA702 AVAINASIAKKUUKSIEN JOHTAMINEN 5 OP

Osaamistavoitteet

Tavoitteena on että opiskelija kykenee syvään yhteistyöhön ja kannattavaan asiakassuhteen johtamiseen avainasiakkaiden kanssa.

.Sisältö

- Key Account Managementin kriittiset menestystekijät
- Asiakkuuksien johtaminen ja Key Account Management
- Key Account Management -prosessin syventäminen
- Key Account Managementiä tukeva vuorovaikutusviestintä

Suoritustapa ja arviointi

Lähiopetus iltaisin ja viikonloppuisin sekä verkko-opetus.

Opiskelumateriaali

Luennoitsijan myöhemmin ilmoittama materiaali.

04PDKA703 MYYNTITYÖ 10 OP

Osaamistavoitteet

Tavoitteena on perinteisen B & B myyntityön suunnittelun ja toteuttamisen hallitseminen sekä esimiehiltä vaadittavien tietojen ja taitojen syventäminen.

.Sisältö

- B to B myyntityön prosessit
- myynnin ja asiakaspalvelun tukitoiminnot
- myyntityön suunnittelu
- tavoiteasetanta
- osaamisen kehittäminen
- myyntityön johtaminen

Suoritustapa ja arviointi

Lähiopetus iltaisin ja viikonloppuisin sekä verkko-opetus.

Opiskelumateriaali

Luennoitsijan myöhemmin ilmoittama materiaali

04PDKA704 BUSINESS CONTACTS AND PRESENTATION SKILLS 10 OP

Osaamistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on sisäistää omien vuorovaikutustaitojen merkitys myyntityössä ja neuvotteluissa sekä hallita näissä vaadittava englannin kielen taito.

.Sisältö

- social English, manners and small talk
- negotiations: simulation, video recording and assessment
- structure and delivery of presentations: language and techniques, body language, visual materials, use of voice, pronunciation, intonation, word stress
- effective corporate communication: telephoning, emails and letters

Suoritustapa ja arviointi

Lähiopetus iltaisin ja viikonloppuisin sekä verkko-opetus.

Opiskelumateriaali

Luennoitsijan myöhemmin ilmoittama materiaali