



OPINTO-OPAS 2009–2010

**Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalous**

**Key Account Manager –
avainasiakkuuksien hallinta
-erikoistumisopinnot 30 op**

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.

AMMATILLISET OPINNOT 30 OP

04PDKA901 Asiakkuuksien johtaminen	12 op	lukuvuosi
04PDKA901/1 Asiakkuuksien johtaminen	5 op	1
04PDKA901/2 Avainasiakkuuksien johtaminen	5 op	1
04PDKA901/3 Key Customer Contacts	2 op	1

04PDKA902 Myyntityö	13 op	lukuvuosi
04PDKA902/1 Myyntityö	10 op	1
04PDKA902/2 Customer Service Communication	3 op	1

04PDKA903 Presentation skills	5 op	lukuvuosi
--------------------------------------	-------------	-----------

Key Account Manager – avainasiakkuuksien hallinta - erikoistumisopinnot 30 op

04PDKA901 ASIAKKUUKSIEN JOHTAMINEN 12 OP

04PDKA901/1 ASIAKKUUKSIEN JOHTAMINEN 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- kykenee opintojakson suoritettuaan hoitamaan asiakassuhteita asiakaslähtöisesti ja molempia osapuolia hyödyttävästi
- kykenee syvään yhteistyöhön ja kannattavaan asiakassuhteen johtamiseen avainasiakkaiden kanssa.

Sisältö

- johdatus asiakassuhteiden hallintaan ja johtamiseen
- asiakaskannan analysointi ja strategiset valinnat
- asiakkuuden elinkaari ja asiakasaktiiviteettien 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.

04PDKA901/2 AVAINASIAKKUUKSIEN JOHTAMINEN 5 OP

Osaamistavoitteet

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.

04PDKA901/3 KEY CUSTOMER CONTACTS 2 OP

Osaamistavoitteet ja sisältö

- Understanding texts and terminology in English related to the topics of the module
- Effective corporate communication and writing in business: key customer contacts, understanding and being able to use the terminology related to key account management

Suoritustapa ja arviointi

Verkko-opetus.

Opiskelumateriaali

Opettajan myöhemmin ilmoittama materiaali.

04PDKA902 MYYNTITYÖ 13 OP

04PDKA902/1 MYYNTITYÖ 10 OP

Osaamistavoitteet

Tavoitteena on perinteisen B & B myyntityön suunnittelun ja toteuttamisen hallitseminen sekä myynnin 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

Opettajan myöhemmin ilmoittama materiaali

04PDKA902/2 CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION 3 OP**Osaamistavoitteet ja sisältö**

Effective corporate communication and writing in business: persuasion, sales process, service and topic-related texts; understanding and being able to use the terminology related to sales processes in general

Suoritustapa ja arviointi

Verkko-opetus.

Opiskelumateriaali

Opettajan myöhemmin ilmoittama materiaali.

04PDKA903 PRESENTATION SKILLS 5 OP**Osaamistavoitteet**

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

.Sisältö

- social English and small talk
- structure and delivery of presentations; language and techniques, body language, visual materials, use of voice, pronunciation, intonation, word stress

Suoritustapa ja arviointi

Lähiopetus iltaisin ja viikonloppuisin sekä verkko-opetus.

Opiskelumateriaali

Luennoitsijan myöhemmin ilmoittama materiaali

YHTEYSTIEDOT

Lahden ammattikorkeakoulu Liiketalouden ala

Ståhlberginkatu 4B
15110 Lahti
Puh. (03) 828 19
Faksi (03) 828 2635

Koulutuspäällikkö Erja Turunen

Opintotoimisto
Puh. (03) 828 2604 ja 828 2605
Sähköposti: liiketalous@lamk.fi
Opintotoimiston aukioloajat:
ma, ti, ja to klo 9.00 - 15.00
ke klo 9.00 - 17.30
pe klo 9.00 - 14.00

Koulutussuunnittelija
Nuoret, puh. (03) 828 2606
Aikuiskoulutus, puh (03) 828 2642

Sähköpostit: etunimi.sukunimi@lamk.fi

YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIKOTALOUDEN JA HALLINNON ALA

LIKOTALOUDEN KOULUTUSOHJELMA.

Markkinointi
Taloushallinto
Johtaminen ja viestintä
Yrittäjyyspolku

Yliopettaja Marjatta Pasanen
Puh. (03) 828 2612

KANSAINVÄLISEN KAUPAN
KOULUTUSOHJELMA
Yliopettaja Maija Romo
Puh. (03) 828 2613

LIKETOIMINNAN LOGISTIIKAN KOULUTUSOHJELMA

Yliopettaja Maija Romo
Puh. (03) 828 2613

DEGREE PROGRAMME IN INTERNATIONAL BUSINESS

Yliopettaja Maija Romo
Puh. (03) 828 2613

LUONNONTIETEIDEN ALA

TIETOJENKÄSITTELYN KOULUTUSOHJELMA

Yliopettaja Harri Kokkonen
Puh (03) 828 2626

DEGREE PROGRAMME IN BUSINESS INFORMATION TECHNOLOGY

Yliopettaja Torsti Rantapuska
Puh. (03) 828 2614

LIKOTALOUDEN YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO

YRITTÄJYYDEN JA LIKETOIMINTAOSAAMISEN KOULUTUSOHJELMA

Yliopettaja Sanna Virtainlahti
Puh 044 708 0692

MASTER PROGRAMME IN INTERNATIONAL BUSINESS MANAGEMENT

Yliopettaja Brett Fifield
Puh (03) 828 2654