



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU

PALVELULIIKETOIMINTA KEHITTÄMISEN YTIMEEN!
KUTSU Koulutusti laisuteen



21.12.2007

Arvoisa yritysjohtaja

ASIAKASLÄHTÖISYYDEN JA MARKKINOINTIKYVYKKYYDEN KEHITTÄMINEN

Koulutuspäivä 1. Asiakslähtöinen liiketoimintamalli ja sen osa-alueet

Aika Ke 9.1.2008 klo 8.15 - 12.30
Paikka Laurea Lohja, Nummentie 6, 08100 LOHJA, Tila AMK01

Kouluttajat Irma Vahvaselkä, KTT, Laurea
Jukka Ala-Mutka, TKT, Cone Advisor Network Oy

Jukka Ala-Mutka on koulutukseltaan tekniikan tohtori. Hän on Cone Advisor Oy:n toimitusjohtaja, liikkeenjohdon konsultti sekä vanhempi tutkija ja tuntiopettaja Helsingin kauppakorkeakoulussa organisaatiot ja johtaminen aineessa. Hänen erikoisaloinaan ovat strateginen johtaminen, asiakkuuksien johtaminen ja muutoksen johtaminen. Hän toimi aikaisemmin mm. kehityspäällikkönä ja myyntipäällikkönä Siemensin telekommunikaatioyksikössä (Information and Communication Networks, ICN).

Ohjelma klo 8.15 - 12.30
8.15

Tilaisuuden avaus - uudet liiketoimintamallit kehittämisen työkaluiksi
Irma Vahvaselkä, liiketalouden yliopettaja, KTT, Laurea

Asiakslähtöinen liiketoimintamalli ja sen osa-alueet

- 1 Asiakslähtöisyys ja sen monta näkökulmaa**
 - 2 Liiketoimintamalli ja strategia**
 - 3 Asiakslähtöinen liiketoimintamalli**
 - 4 Toimintamallit ja liiketoimintamallin johtaminen sekä johtamisjärjestelmä**
- Jukka Ala-Mutka, liikkeenjohdon konsultti, TKT, Cone Advisor Network Oy

Luento perustuu kirjoihin:

Ala-Mutka, J. 2008. Strategiamaali. Economica-sarja. Talentum. (julkaistaan huhtikuussa 2008)
Ala-Mutka, Jukka & Talvela, E. 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia - asiakslähtöinen liiketoiminnan ohjaus. Talentum. 223 sivua. ISBN 952-14-0745-X.

12.20 - 12.30

Välitauolla n. klo 10.00 - 10.15 Laurean kahvitarjoilu (kahvi ja voileipä)
Yhteenveto - miten opittua voidaan jalkauttaa omassa yrityksessä?
Irma Vahvaselkä, liiketalouden yliopettaja, KTT, Laurea

Tilaisuus on yrityksille maksuton (Euroopan Sosiaalirahaston rahoitus), ja se on tarkoitettu sekä yritysjohdolle että muulle henkilöstölle tavoitteena palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen. Ilmoittautumiset (mikäli et jo ole ilmoittautunut) ma 7.1.2008 klo 14.00 mennessä: irma.vahvaselka@laurea.fi.

Irma Vahvaselkä
Irma Vahvaselkä
Liiketalouden yliopettaja, kauppatiet.tri