



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU



**PALVELULIIKETOIMINTA KEHITTÄMISEN YTIMEEN!**  
KUTSU Koulutustilaisuuteen

11.1.2008

Arvoisa yritysjohtaja

**ASIAKSLÄHTÖISYYDEN JA MARKKINOINTIKYVYKKYYDEN KEHITTÄMINEN**

**Koulutuspäivä 2. Asiakkuusjohtamisen osa-alueet ja asiakkuudenhallintajärjestelmän rakentaminen**

**Aika** Pe 25.1.2008 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**

**8.15** Tilaisuuden avaus - kokonaisvaltaiseen ajatteluun asiakkuusjohtamisessa  
Irma Vahvaselkä, liiketalouden yliopettaja, KTT, Laurea

**8.20** Asiakkuuksien johtaminen  
Asiakassegmentointi ja toimintamallit  
Asiakashallintajärjestelmät ja prosessit  
Asiakashallinnan kehittämishankkeen läpivienti  
Jukka Ala-Mutka, liikkeenjohdon konsultti, TKT, Cone Advisor Network Oy

Luento perustuu kirjoihin:

Ala-Mutka, J. 2008. Strategiamalli. 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.

Välitauolla n. klo 10.00 - 10.15 Laurean kahvitarjoilu (kahvi ja voileipä)

**12.20 - 12.30** 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 21.1.2008 klo 14.00 mennessä:  
[irma.vahvaselka@laurea.fi](mailto:irma.vahvaselka@laurea.fi).

Irma Vahvaselkä  
Irma Vahvaselkä  
Liiketalouden yliopettaja  
046 856 7817

