



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU



PALVELULIIKETOIMINTA KEHITTÄMISEN YTIMEEN!
KUTSU Koulutustilaisuuteen



29.1.2008

Arvoisa yritysjohtaja

PALVELUJOHTAMINEN JA MARKKINOINTIKYVYKKYYDEN KEHITTÄMINEN

Koulutuspäivä 1. Palveluliiketoiminnan kehittäminen, palvelun laatu ja johtaminen

Aika Pe 8.2. 2008 klo 8.15 - 12.30
Paikka Laurea Lohja, Nummentie 6, 08100 LOHJA, Tila AMK01

Ohjelma klo 8.15 - 12.30
8.15-

Tilaisuuden avaus - palvelunäkökulma johtamiseen
Irma Vahvaselkä, liiketalouden yliopettaja, KTT, Laurea

Lea Kivelä, markkinointikonsultti, KTM, Fidico Oy Fifth Dimension Consulting

Lea Kivelä on koulutukseltaan kauppatieteiden maisteri. Hän on Fidico Oy:n toimitusjohtaja, ja markkinoinnin konsultti. Hänen erikoisaloinaan ovat mm. liiketoiminnan suunnittelu ja kehittäminen, palvelujen konseptointi, matkailun markkinoinnin ja myynnin tehostaminen sekä verkkomarkkinointi.

Millaisille palveluille on kysyntää?

Kysyntä ja kehitystrendit
Kilpailutilanne

Toimintaympäristön muutokset ja niiden tarjoamat mahdollisuudet sekä uhat

Palvelun laatu: mitä se on?

Miten ”hyvä laatu” määritetään

Palveluprosessi

Miten laatua mitataan: mittarit, prosessit, toimintatavat

Miten laatua kehitetään

Miten asiakastytyväisyyttä mitataan ja kehitetään

Pk-yrityksen laatujärjestelmät

Palveluliiketoiminnan johtaminen: mitä se on?

Asiantuntijaorganisaation johtamisen pääperiaatteet

Palvelujen tuottajien/toteuttajien motivointi ja palkitseminen

Sujuvan yhteistyön rakentaminen eri toimijoiden välille

Henkilöstön osaamisen jatkuva ja monipuolinen kehittäminen

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

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) ke 6.2.2008 klo 10.00 mennessä: suvi-maaria.tepora@laurea.fi.

Irma Vahvaselkä
Irma Vahvaselkä
046 856 7817