

# PALVELULIIKETOIMINTA KEHITTÄMISEN YTIMEEN!

Laurea Lohja - Yhteinen palveluliike-  
toimintaosaamisen ja markkinointi-  
kyvykkyyden kehittämisen foorumi.

Nyt mahdollisuus Laurea Lohjan järjestämään maksutto-  
maan koulutukseen ja kehittämiseen tarjoutuu noin 20  
yritykselle. Kannattaa siis toimia heti!

## SERVICE FORUM LOHJA 2008 -SEMINAARI

PALVELULIIKETOIMINTA KEHITTÄMISEN YTIMEEN! -seminaari to 13.12.2007  
klo 10.00 - 12.45 Lohjan Laureassa, Avainpuhujana professori **Paul Lillrank**, TKK

### KOULUTUSTILAISUUDET

#### I Asiakaslähtöisyyden ja markkinointikyvykkyyden kehittäminen:

Ke 9.1.2008 klo 8.15 - 12.30: Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli ja sen osa-alueet  
Pe 25.1.2008 klo 8.15 - 12.30: Asiakkuusjohtamisen osa-alueet ja asiakkuuden-  
hallintajärjestelmän rakentaminen  
Ti 29.1.2008 klo 12.30 - 16.30: Teollisesta yrityksestä teolliseksi palveluyritykseksi

#### II Palvelujohtaminen ja markkinointikyvykkyyden kehittäminen:

Pe 8.2.2008 klo 8.15 - 12.30: Palveluliiketoiminnan kehittäminen, palvelun laatu  
ja johtaminen  
Pe 13.2.2008 klo 8.15 - 12.30: Asiakaspalvelu, palveluprosessi ja johtaminen  
Ma 3.3.2008 klo 12.30 - 16.30: Tehoa b2b-myyntineuvotteluun

#### III Pk-yrityksen kansainvälistyminen ja markkinointikyvykkyyden kehittäminen:

Ti 11.3.2008 klo 8.15 - 12.30: Kansainvälistyminen, kansainvälistymisstrategiat  
ja kansainvälistymisprosessien toteuttaminen  
Pe 14.3.2008 klo 8.15 - 12.30: Vientikaupan käytännön toimenpiteet  
Pe 19.3.2008 klo 12.30 - 16.30: Työskentely monikulttuurisissa liiketoimintaympä-  
ristöissä ja tiimeissä (neuvottelu-, verkottumis-, viestintä- ja johtamisnäkökulma)

Palveluliiketoiminnan koulutustarpeen selvittäminen Lohjan  
ja Tammisaaren seutukunnissa ja näiden alueiden pk-yritys-  
ten osaamisperustan kehittäminen -hanke käynnistyy Lohjan  
Laureassa. Hankkeen kesto on joulukuu 2007 - huhtikuu  
2008. Hanketta rahoittaa Euroopan Sosiaalirahasto (ESR).



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU

Seminaari- ja koulutusjärjestäjä: Laurea Lohja Nummentie 6, 08100 Lohja  
Pyydä esite: info.lohja@laurea.fi tai koulutussuunnittelija Pia Lauraeus,  
pia.lauraeus@laurea.fi  
Lisätietoja antaa liiketalouden yliopettaja Irma Vahvaselkä,  
irma.vahvaselka@laurea.fi, p. 046 856 7817.



LAUREA

*Laurea tarjoaa  
Lohjan ja  
Tammisaaren  
seutukuntien  
pk-yrityksille  
seminaari-  
koulutuspaketin,  
joka sisältää  
osaamis- ja  
koulutustarve-  
kartoituksen,  
seminaarin ja  
yhteensä yhdek-  
sän luentoa  
käsittävän  
kolmen eri  
teeman  
luentosarjan.*



Työvoima- ja  
elinkeino keskus

