



PALVELULIIKETOIMINTA KEHITTÄMISEN YTIMEEN

”Palveluliiketoiminnan koulutustarpeen selvittäminen Lohjan ja Tammisaaren seutukunnissa ja näiden alueiden pk-yritysten osaamisperustan kehittäminen” -hanke käynnistyy Lohjan Laureassa.

Laurea-ammattikorkeakoulu Lohjan toimipiste tarjoaa Lohjan ja Tammisaaren seutukuntien pk-yrityksille Euroopan Sosiaalirahaston (ESR) tuella maksuttoman seminaari-, koulutus- ja kehityspaketin. Mahdollisuus tarjoutuu nyt 20 yritykselle. Kannattaa siis toimia heti!

TAUSTAA

Suomen menestyksen lähtökohdiksi on otettu innovaatiotoiminta, teknologian tehokas soveltaminen, yritysten nopea kansainvälistyminen ja liiketoimintaosaaminen, erityisesti markkinointiosaaminen.

Yhteiskunta on kehittymässä tietoyhteiskunnasta kohti palveluyhteiskuntaa. Valmistava teollisuus on käynyt läpi suuria muutoksia. Teknologiaosaaminen sekä yhä laadukkaammat ja monipuolisemmat tuotteet eivät enää yksin tarjoa riittävää kilpailuetua kiristyvillä, globaaleiksi muuttuneilla kilpailumarkkinoilla. Toimialakohtaiset murrostilat ovat saaneet yritykset siirtymään tuotantopohjaisista liiketoimintamalleista asiakas- ja palvelukeskeisiin liiketoimintamalleihin. Tuotantoyritysten muuttaminen teollisen palveluliiketoiminnan yrityksiä, tuotetoimittajista verkottuneiksi ratkaisutoimittajiksi, vaatii yritysrakenteiden ja toimintatapojen perusteellista uudelleentarkastelua sekä yritysten muutosvalmiuksien kehittämistä.

Kaiken kaikkiaan palvelujen ja palveluliiketoiminnan merkitys yhteiskunnassa työllisyyden ja kansantalouden kasvun kannalta kasvaa. Liiketoimintaosaamisen kehittämisen kannalta asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan kehittäminen, ja erityisesti palvelujen konseptointi, tuotteistaminen ja kaupallistaminen sekä palveluprosessien- ja asiakkuuksien johtaminen ovat keskeisellä sijalla. Markkinointikyvykyys ja asiakasarvon luonti ovat avaintekijät.

Lisäksi tulossa syksyllä 2008!

Laurean tahtotilana on olla kansainvälisesti tunnustettu palveluliiketoiminnan osaaja. Lohjalla palveluliiketoiminnan kehittämiseen on panostettu hankkeissa ja palveluliiketoiminnan johtamisen koulutus ohjelmissa; uusimpana syksystä 2008 käynnistyvät ylempään amk-tutkintoon tähtäävät opinnot Teollinen palveluliiketoimintaosaaminen -koulutusohjelmassa, jossa on tarjolla 15 opiskelija paikkaa.



LAUREA

KEILLE?

Koulutus on suunnattu kaikille Lohjan ja Tammisaaren seutukuntien pk-yrityksille, jotka haluavat pienin askelin kehittää palveluliiketoimintaosaamista teema-alueilla. Mukaan ovat tervetulleita teolliset pk-yritykset, liike-elämän palveluja tuottavat yritykset sekä muut palvelualan yritykset. Koulutus sopii mainiosti myös yrityksen yritysjohtajasta ja avaintyöntekijöistä koostuville kehittämistiimeille. Tiimi voi osallistua yhdessä kaikkiin kolmeen koulutusteemaan tai tiimi voi jakaa keskenään kolmen teeman aiheet.

MITÄ?

Hanke on nimeltään ”Palveluliiketoiminnan koulutustarpeen selvittäminen Lohjan ja Tammisaaren seutukunnissa ja näiden alueiden pk-yritysten osaamisperustan kehittäminen”.

Hanke koostuu seuraavasta osista:

1. Seminaari ”Palveluliiketoiminta kehittämisen ytimeen!” To 13.12. 2007 klo

10.00 – 12.45. Avainpuhujana on professori Paul Lillrank, Teknillinen korkeakoulu. Seminaari paikka Laurea Lohja, Nummentie 6, LOHJA

2. Alkuneuvottelu yrityksen edustajien kanssa (ketkä osallistuvat, teemat/aiheet, kehitystarpeet)

3. Teemakoulutus. Yritys voi valita omiin tarpeisiinsa parhaiten soveltuvan koulutuspaketin alla olevista vaihtoehdoista. Koulutuspaikka on Laurea Lohja, Nummentie 6, Lohja. Kouluttajina toimivat Laurean asiantuntijaverkosto-opettajat ja ulkopuoliset luennoitsijat.

I Asiakaslähtöisyyden ja markkinointikyvykyuden kehittäminen:

■ Koulutuspäivä 1 ke 9.1.2008

klo 8.15 – 12.30: Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli ja sen osa-alueet

■ Koulutuspäivä 2 pe 25.1.2008

klo 8.15 – 12.30: Asiakkuusjohtamisen osa-alueet ja asiakkuudenhallintajärjestelmän rakentaminen

■ Koulutuspäivä 3 ti 29.1.2008

klo 12.30 – 16.30: Teollisesta yrityksestä teolliseksi palveluyritykseksi



II Palvelujohtaminen ja markkinointikyvyk-
kyden kehittäminen:

- **Koulutuspäivä 1 pe 8.2.2008**
klo 8.15 – 12.30: Palveluliiketoiminnan
kehittäminen, palvelun laatu ja johta-
minen
- **Koulutuspäivä 2 ke 13.2.2008**
klo 8.15 – 12.30: Asiakaspalvelu,
palveluprosessi ja johtaminen
- **Koulutuspäivä 3 ma 3.3.2008**
klo 12.30 – 16.30: Tehoa b2b-myynti-
neuvotteluun

III Pk-yrityksen kansainvälistyminen ja mark-
kinointikyvykkyuden kehittäminen:

- **Koulutuspäivä 1 ti 11.3.2008**
klo 8.15 – 12.30: Kansainvälistymisen
syyt, edellytykset sekä kansainvälisty-
misstrategiat ja kansainvälistymisproses-
sien toteuttaminen
- **Koulutuspäivä 2 pe 14.3.2008**
klo 8.15 – 12.30: Vientikaupan käytän-
nön toimenpiteet
- **Koulutuspäivä 3 ke 19.3.2008**
klo 12.30 – 16.30: Työskentely monikult-
tuurisissa liiketoimintaympäristöissä ja
tiimeissä (neuvottelu-, verkottumis- ,
viestintä- ja johtamisnäkökulma)
- 4. Loppupalaveri yrityksen edustajien
kanssa (koulutuksen hyödyt ja mahdolliset
jatkotoimenpiteet)
- 5. Julkaisut: Laurea laatii hankkeesta ja
koulutustarvetutkimusten tuloksista julkai-
sun, joka lähetetään osallistujille.

HINTA?

Koulutushankkeeseen osallistuminen on
maksutonta. Euroopan Sosiaalirahasto (ESR)
tukee hanketta, joten osallistujayritykseltä
edellytetään yksityisen rahoituksen osalta
koulutusajan palkkatietojen ilmoittamis-
ta. Yrityksestä toivotaan osallistumista eri
teemoihin ja luentoihin sekä yritysjohtolta
että avaintyöntekijöiltä, jotka kehittävät
palveluliiketoimintaa. 2-5 hengen tiimi olisi
suositeltavin. Yritysten edellytetään myös
osallistuvan koulutustarveselvitykseen.

HYÖDYT?

Koulutushanke tarjoaa Lohjan ja Tammissaa-
ren seutukuntien pk-yrittäjille ja yritysten
avainhenkilöille palveluliiketoimintaosaami-
seen liittyvän

- yhteisen keskustelu- ja verkottumis-
foorumin
- koulutusta helposti, omalla lähialueella
- yrityksen valitsemaalle tiimille, jolloin
saadaan yhteinen ymmärrys kehitettävistä
asioista
- helpon tavan saada alueella toimivan
korkeakoulun asiantuntijaverkoston
toteuttamaa koulutusta koko henkilökunnal-
le ajankohtaisista aiheista ja viimeisimpään
tutkimustietoon pohjautuen.

MITEN TOIMIT?

Kun haluat yrityksesi mukaan koulutushank-
keeseen:

- palauta lähettämämme osaamis- ja
koulutustarvetta koskeva kysely postissa tai
henkilökohtaisesti. Mikäli et ole sitä saanut,
pyydä koulutussuunnittelija Pia Lauraeus
lähettämään se postissa:
pia.lauraeus@laurea.fi tai p. 046 856 7824.
Lomakkeen voi täyttää ja palauttaa tarvit-
taessa myös sähköpostilla.
- ota yhteyttä liiketalouden yliopettaja
Irma Vahvaselkään ja kerro halukkuutesi
tulla mukaan: palauta palautuskuoressa
ilmoittautumislomake tai
irma.vahvaselka@laurea.fi tai puhelimitse
p. 046 856 7817
- ilmoittaudu seminaariin (yrityksen nimi
ja osallistujien nimet + asema yrityksessä):
irma.vahvaselka@laurea.fi tai
lohja.info@laurea.fi

- Kun haluat osallistua vain seminaariin
- ilmoittaudu seminaariin (yrityksen nimi
ja osallistujien nimet + asema yrityksessä ja
maininta ”vain seminaari”)
 - ilmoittaudu: palauta palautuskuoressa
ilmoittautumislomake tai
lohja.info@laurea.fi tai
irma.vahvaselka@laurea.fi



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU

LISÄTIETOJA

Koulutushankkeesta

Lisätietoja koulutushankkeesta antaa liiketalouden yliopettaja Irma Vahvaselkä,
irma.vahvaselka@laurea.fi, p. 046 856 7817

**Ylempään amk-tutkintoon tähtäävästä Teollinen palveluliiketoimintaosaaminen -koulu-
tushankkeesta**

Lisätietoja syksyllä 2008 alkavasta ja huhti-toukokuussa 2008 haussa olevasta, ylempään
amk-tutkintoon tähtäävästä Teollinen palveluliiketoimintaosaaminen -koulutushankkeesta
antavat koulutusalojohtaja Riitta Pesonen, riitta.pesonen@laurea.fi, p. 040 832 7011 ja
liiketalouden yliopettaja Irma Vahvaselkä, irma.vahvaselka@laurea.fi, p. 046 856 7817