

# Ammatillinen kehittyminen (Myynti)

Tunnus: SLF1LZ101

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. - 6. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: HELI16

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Opintojakso aloitetaan starttiviikolla opintojen alussa ja se kestää opintojen loppuun asti.

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksyty/hylätty.

Hyväksyty arvosana edellyttää vuosittaisen HOPS-tehtävän suorittamista opinto-ohjaajan ohjeiden mukaisesti. Opintojakso arvioidaan kahdessa osassa: 1 op 1. HOPS-tehtävän ja -keskustelun jälkeen ja 2 op viimeisen HOPS-tehtävän ja -keskustelun jälkeen.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)

Opintojaksoa ei voi korvata aiemmilla opinnoilla.

## Sisältö

- 1. lukukaudella: orientaatio opintoihin, starttiviikko (osaamisen tunnistaminen, ryhmäytyminen, Haaga-Helian työnkalut), tehoa työskentelyyn (vahvuudet, opiskelutaidot, sisäinen yrittäjyys), 1. HOPS-tehtävä ja -keskustelu
- 2. – 6. lukukaudella: suuntautumisen valinta, energian johtaminen, 2. HOPS-tehtävä ja -keskustelu
- 2. – 6. lukukaudella: työelämätaidot, opinnot maaliin, 3. HOPS-tehtävä ja -keskustelu

## Oppimistavat

- a. Orientaatio opintoihin, Minä ja opiskelu -tehtävä
- b. Starttiviikko opintojen alussa
- c. HOPS-tehtävät eli Minä ja opiskelu -tehtävän täydentäminen annetun teeman mukaisesti
- d. HOPS-keskustelut
- e. Verkkoalusta Moodlessa olevat muut tehtävät

## Vastuuopettajat

Opintojen alussa nimetty opinto-ohjaaja

**Oppimateriaalit**  
Verkkoalusta Moodlen aineisto

# Liiketoimintaosaaja (myynti)

Tunnus: BUS1LZ101

Laajuus: 15 op

Ajoitus: 1. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: MYYNTI17

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Moduulin kuvaus

Liiketoimintaosaaja-moduulissa opiskelija perehtyy ammattikorkeakouluopiskeluun ja arvioi omia vahvuuksiaan ja opiskelunvalmiuksiaan. Hän tutustuu yrityksen toimintaympäristöön. Opiskelija syvenyy yritystoiminnan ja yrittäjyyden eri muotoihin ja osa-alueisiin ja kuvaa yritystoiminnan perusprosesseja liiketoimintamallia hyödyntäen.

## Moduulin osat

Yrittäjyys ja yritystoiminta 5 op (BUS1LZ101A)

Yritysten toimintaympäristöt 5 op (BUS1LZH101B)

Tietotekniset taidot 5 op (BUS1LZ101C)

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelija suorittaa samanaikaisesti moduulin Työyhteisöosaaja ORG1LZ101 tai hänellä on vastaava osaaminen.

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Suoritus arvioidaan käyttäen asteikkoa kiitettävä (5), erittäin hyvä (4), hyvä (3), tyydyttävä (2), välttävä (1), hylätty (0).

## **Yrittäjyys ja yritystoiminta**

Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- tunnistaa strategian merkityksen ja liiketoimintamallin (Business Model Canvas) peruseriaatteet liiketoiminnan suunnittelussa.
- osaa kuvata yrittäjämäisen toimintatavan ja yrittäjyyden peruspiirteitä.
- tunnistaa yrityksen eri osa-alueiden keskeiset tavoitteet ja tehtävät.
- osaa nimetä yritysten eri sidosryhmiä ja verkostoja.

Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määritellä)

- osaa kuvata yrityksen liiketoimintamallin (Business Model Canvas).
- osaa arvioida omia mahdollisuuksiaan toimia yrittäjänä.
- osaa valita ja perustella liiketoiminnalle sopivan yritysmuodon.
- osaa kuvata yrityksen ydin- ja tukiprosessit.

#### Osaamistaso 5: Opiskelija (kehittää)

- toimii yrittäjämäisesti.
- osaa kuvata yrityksen ydin- ja tukiprosessit ja soveltaa niitä käytäntöön.
- osaa kuvata yrityksen ansaintalogiikan.
- tunnistaa yritysten verkostoitumisen tulevaisuuden mahdollisuuksia.
- osaa kuvata yrityksen vastuullisuuteen liittyviä toimintatapoja.

#### **Yritysten toimintaympäristöt**

##### Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- osaa nimetä kansantalouden ilmiöitä.
- osaa kuvata yrityksen toimintaympäristön.
- tunnistaa keskeiset juridiset perusnormit.

##### Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määritellä)

- osaa arvioida kansantalouden ilmiöiden vaikutusta omaan, kuluttajien ja yritysten toimintaan.
- tunnistaa yritysten verkostoitumisen toimintatapoja.
- osaa kuvata vastuullisuuden merkitystä liiketoiminnassa.

##### Osaamistaso 5: Opiskelija (kehittää)

- osaa analysoida omaa ja yrityksen toimintaa kansantalouden ilmiöiden pohjalta.
- osaa soveltaa keskeisiä, osin myös liiketaloudellisia, juridisia normeja ja tarkastelee niitä johdonmukaisesti.

#### **Tietotekniset taidot**

##### Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- osaa käyttää ohjatusti oppimisympäristön henkilökohtaisia sovelluksia ja palveluja sekä koululla että koulun ulkopuolella.
- osaa käyttää tekstinkäsittely-, esitysgrafiikka ja taulukkolaskentaohjelmien perustoimintoja
- osaa käyttää tiedonhaussa ohjatusti joitakin tiedonlähteitä, palveluita ja välineitä.

##### Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määritellä)

- osaa käyttää itsenäisesti oppimisympäristön henkilökohtaisia sovelluksia ja palveluja sekä koululla että koulun ulkopuolella.
- osaa tekstinkäsittely-, esitysgrafiikka ja taulukkolaskentaohjelmien peruskäytön sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti
- osaa käyttää tiedonhaussa itsenäisesti eri tiedonlähteitä, palveluita ja välineitä sekä suhtautuu hankittuun tietoon kriittisesti.

### Osaamistaso 5: Opiskelija (kehittää)

- osaa auttaa muita oppimisympäristön henkilökohtaisten sovellusten ja palvelujen käytössä.
- käyttää tekstinkäsittely- ja esitysgraafiikkaohjelmien toimintoja monipuolisesti ja soveltaa niitä käytännön tehtävissä.
- osaa soveltaa ja analysoi eri tiedonlähteistä hankkimaansa tietoa.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Aiemmin hankittu osaaminen on mahdollista osoittaa näytön avulla. Katso ohjeet AHOT-menettelyyn opiskelijan intrasta (Mynet).

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tehdään projektityö, jonka kautta opiskelijat tutustuvat yrityksen toimintaan ja toimintaympäristöön.

### **Kansainvälisyys**

Yrityksen perustoimintoja tarkastellaan myös kansainvälisesti toimivan yrityksen näkökulmasta.

### **Aikataulu**

Opintojakson toteutussuunnitelman ja aikataulu julkistetaan opintojakson alussa

### **Oppimateriaalit**

Yrittäjyys ja yritystoiminta

Viitala, Riitta & Jylhä, Eila 2006 (tai uudempi). Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Edita Publishing (kappaleet tarkennetaan lähiopetuksessa).

Verkossa oleva ja lähitunneilla jaettava materiaali sekä tiedotusvälineistä löytyvä ajankohtaisaineisto

Oppimistehtävässä kohdeyrityksen materiaali sekä muu ryhmän hankkima aineisto.

Yritysten toimintaympäristöt:

Kalle Kyläkallio: Yritysjuridiikka 2014 Edita Publishing Oy, soveltuvin osin: e-kirja

Nelliportaalissa, kirjaa saatavana kirjastossa

Matti Pohjola: Taloustieteen oppikirja, SanomaPro 2015

Tietotekniset taidot:

Ei varsinaista oppikirjaa, vaan Moodlessa jaettavat opintomonisteet. Oheislukemistona suositellaan lisäksi Tietokoneen käyttötaito – Windows 8 & MS Office 2013 (Docendo 2014) sekä Haaga-Helian kirjaston e-aineistojen Ornanet-käsikirjoja.

# Työyhteisöosaaja (myynti)

Tunnus: ORG1LZ101

Laajuus: 15 op

Ajoitus: 1. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: MYYNTI17

Moduulin taso: perusopinnot

Moduulin tyyppi: pakollinen

## Moduulin kuvaus

Opiskelija perehtyy työyhteisön toimintaan ja sitä sääntelevään lainsäädäntöön. Opiskelija saa valmiuksia työyhteisön jäsenenä toimimiseen yksilönä, tiimeissä ja projekteissa. Hän perehtyy organisaatiobrändin rakentamiseen digitalisoituvassa ja muuttuvassa toimintaympäristössä. Moduulissa suunnitellaan ja toteutetaan työelämälähtöinen projekti.

## Moduulin osat

Yhteistyöosaaminen 6 op (ORG1LZ101A)

Viestintäosaaminen 6 op (ORG1LZ101B)

Työsuhdeosaaminen 3 op (ORG1LZ101C)

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelija suorittaa samanaikaisesti moduulin Liiketoimintaosaaja BUS1LZ101 tai hänellä on vastaava osaaminen.

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Suoritus arvioidaan käyttäen asteikkoa kiitettävä (5), erittäin hyvä (4), hyvä (3), tyydyttävä (2), välttävä (1), hylätty (0).

### **Yhteistyöosaaminen 6 op**

Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- tunnistaa omat vahvuutensa ja kehityskohteensa työyhteisön jäsenenä
- tunnistaa omaan työhyvinvointiin liittyvät tekijät
- osaa antaa ja ottaa vastaan palautetta
- tunnistaa työyhteisöön ja organisaatioon liittyvät osa-alueet ja myynnin roolin organisaatiossa
- osaa toimia yksilönä työyhteisössä/tiimeissä ja tunnistaa erilaisten ihmisten käyttäytymistyylit työyhteisössä/tiimeissä
- osaa käyttää projektisuunnitteluun ja hallintaan liittyviä työkaluja ja osaa tehdä projektisuunnitelman

Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määrittellä)

- tunnistaa omat vahvuutensa ja kehityskohteensa työyhteisön jäsenenä ja osaa hyödyntää tätä osana itsenä kehittämistä
- tunnistaa omaan ja työyhteisön työhyvinvointiin liittyvät tekijät
- osaa antaa ja ottaa vastaan palautetta ja osaa hyödyntää tätä itsensä kehittämisessä
- tunnistaa työyhteisöön ja organisaatioon liittyvät osa-alueet ja myynnin roolin organisaatiossa
- osaa toimia yksilönä työyhteisössä/tiimissä erilaisten ihmisten käyttäytymistyylit huomioiden
- osaa käyttää projektisuunnitteluun ja hallintaan liittyviä työkaluja ja osaa tehdä projektisuunnitelman ja osaa seurata sen toteutumista

#### Osaamistaso 5: Opiskelija (kehittää)

- tunnistaa omat vahvuutensa ja kehityskohteensa työyhteisön jäsenenä ja osaa hyödyntää tätä osana itsenä kehittämistä
- tunnistaa omaan ja työyhteisön työhyvinvointiin liittyvät tekijät ja osaa määrittellä kehittämiskohteet
- osaa antaa ja ottaa vastaan palautetta ja osaa hyödyntää tätä itsensä kehittämisessä
- tunnistaa työyhteisöön ja organisaatioon liittyvät osa-alueet ja myynnin roolin organisaatiossa ja reflektoida eri rooleja suhteessa omaan kiinnostukseensa
- kehittää oma-aloitteisesti ja vastuullisesti tiimin toimintaa
- osaa käyttää projektisuunnitteluun ja hallintaan liittyviä työkaluja ja osaa tehdä projektisuunnitelman ja osaa seurata sen toteutumista ja osaa kehittää toimintaa sen pohjalta

### **Viestintäosaaminen 6 op**

#### Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- osaa tehdä projektin viestintäsuunnitelman ja toteuttaa sitä tiimin jäsenenä
- osaa tuottaa sisältöä digitaalisiin viestintäkanaviin.
- osaa tehdä markkinointiviestinnän keinoin tapahtumaa tutuksi eri kohderyhmille.
- tuntee esiintymisen ja argumentoinnin perusteet.
- osaa tehdä käyttökelpoisen työhakijaprofiilin.
- osaa ammattimaisen kirjallisen viestinnän perusteet

#### Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määrittellä)

- osaa tehdä projektin viestintäsuunnitelman ja toteuttaa sitä ennakoivasti ja aktiivisesti tiimin jäsenenä.
- osaa tuottaa yritysbrändiä tukevaa sisältöä digitaalisiin viestintäkanaviin eri kanavien ominaispiirteitä osin hyödyntäen.
- osaa tehdä markkinointiviestinnän keinoin tapahtumaa ja yritysbrändiä tutuksi sisäisille ja ulkoisille kohderyhmille.
- osaa esiintyä yleisön tarpeet huomioiden ja perustella omia argumenttejaan.
- osaa tehdä työhakijaprofiilin, joka nostaa esiin hakijan vahvuuksia.
- osaa hyödyntää ammattimaisen kirjallisen viestinnän ohjeita ja tekniikoita

•

#### Osaamistaso 5: Opiskelija (kehittää)

- osaa tehdä viimeistellyn projektin viestintäsuunnitelman ja toteuttaa sitä ammattimaisesti tiimissä ja yli tiimirajojen.
- osaa tuottaa viimeistelyä, julkaisukelpoista ja yritysbrändiä tavoitteellisesti tukevaa sisältöä digitaalisiin viestintäkanaviin eri kanavien ominaispiirteet hyödyntäen.
- osaa tehdä markkinointiviestinnän keinoin tapahtumaa ja yritysbrändiä tutuksi monipuolisesti sisäisille ja ulkoisille kohderyhmille.
- osaa esiintyä kiinnostavasti ja argumentoida vakuuttavasti ja monipuolisesti.
- osaa tehdä kiinnostavan ja erottuvan työhakijaprofiilin
- osaa monipuolisesti hyödyntää ammattimaisen kirjallisen viestinnän ohjeita ja tekniikoita

### **Työsuhdeosaaminen 3 op**

#### Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- tunnistaa työsopimuslakiin perustuvia työnantajan ja työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia.
- tunnistaa työsuhteeseen vaikuttavat tärkeimmät normit.
- tunnistaa palkan muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä.
- osaa käyttää keskeisiä työoikeudellisia käsitteitä.
- tunnistaa erilaisia työsopimuksen päättämistilanteita.
- tunnistaa työsuojeluun liittyvää lainsäädäntöä.

#### Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määrittellä)

- tietää yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoperiaatteiden sekä yksityisyyden suojan merkityksen työpaikalla.
- osaa soveltaa työsuhteeseen vaikuttavia normeja oikeassa järjestyksessä.
- osaa tuottaa tekstiä keskeisiä työoikeudellisia käsitteitä käyttäen.
- osaa soveltaa työoikeudellisia normeja työsuhteen muutostilanteissa.

#### Osaamistaso 5: Opiskelija (kehittää)

- edistää yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoperiaatteita työyhteisössä.
- löytää työoikeudelliseen ongelmaan perustellun ratkaisun.
- osaa tuottaa sisältöä työsuhteoikeudellisiin asiakirjoihin.



## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Jos opiskelija on saavuttanut vaadittavan osaamisen esimerkiksi aikaisemmissa työtehtävissä tai muualla hän voi osoittaa osaamisensa AHOT-menettelyssä. Katso lisätiedot ja ohjeet aiemmin hankitun osaamisen tunnistamisesta ja tunnustamisesta (AHOT) Mynetistä.

### **Työelämäyhteydet**

Moduulissa toteutetaan projektityönä tapahtuma yhdessä yritysedustajien kanssa.

### **Kansainvälisyys**

Työyhteisön monikulttuurisuutta ja viestintäosaamista tarkastellaan myös kansainvälisesti toimivan yrityksen näkökulmasta. Työoikeudellisia kysymyksiä tarkasteltaessa huomioidaan Euroopan unionin lainsäädännön merkitys.

### **Oppimistavat**

Moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

ab. Monimuotototeutus, jossa on osittain lähiopetusta ja osin verkko-oppimista tehtävineen, projektityöskentelyä verkossa ja lähitapaamisissa sekä itsenäistä työskentelyä

d. Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen).

Moduuliin sisältyy myös pakollisena tehtävänä oman oppimisen arviointi.

### **Oppimateriaalit**

Lämsä, A., Päivike, T. 2013. Organisaatiokäyttämisen perusteet. Edita

Manka, M-L. 2011. Työnilo. Helsinki: WSOYPro Oy

Kortesuo, K. 2014. Sano se someksi 1 – ammattilaisen käsikirja sosiaaliseen mediaan. Kauppakamari.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola K. 2015. Areena – Yritysviestinnän käsikirja. Edita.

Paanetoja, J. 2014. Työoikeus tutuksi. Edita.

Keskeinen työoikeudellinen lainsäädäntö siinä laajuudessa kuin siihen viitataan kirjallisuudessa ja oppimistilanteissa.

Lähiopetuksessa ja Moodlessa annettava materiaali

### **Oppimistehtävät**

Yhteistoimintaosaaminen ORG1LH101A

- Henkilökohtaisen kasvun portfolio ja kehityskeskustelu
- Oppimispäiväkirja
- Organisaatiokäyttämisen ja/tai sosiaalisen vastuun esitys
- Projektin suunnittelu, toteutus- ja seurantaraportti

- Läsnäolo- ja aktiivisuus sekä verkkoluennot

#### Viestintäosaaminen ORG1LH101B

- Yritysviestintäportfolio
- Tapahtuman järjestäminen ja siihen liittyvät markkinointi- ja viestintämateriaalit
- Verkkoluennot ja -tehtävät
- Vaikuttava esiintyminen
- Läsnäolo- ja aktiivisuus lähiopetuksessa

#### Työsuhdeosaaminen ORG1LH101C:

- Työoikeudelliset oppimistehtävät arvioidaan asteikolla hyväksytty/hylätty.
- Tentti arvioidaan asteikolla 0-5 (osuus arvosanasta 100 %)

# Asiakasosaaja (myynti)

Tunnus: CUS1LZ101

Laajuus: 15 op

Ajoitus: 2. lukukausi

Opetuskieli: suomi

OPS: MYYNTI17

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Opiskelija on suorittanut moduulit 1 (Liiketoimintaosaaja) ja 2 (Työyhteisöosaaja) sekä hyväksytysti ruotsin tasokokeen tai opintojakson Ruotsin valmentavat opinnot (5 op).

## Moduulin kuvaus

Opiskelija perehtyy asiakasarvoa tuottavaan monikanavaiseseen myyntiin ja markkinointiin. Hän oppii myyntityön ja asiakkaan kohtaamisen perustaidot. Opiskelija osaa hyödyntää digitalisaation tuomia mahdollisuuksia. Opiskelija osaa viestiä ruotsin kielellä ymmärrettävästi työelämän yleisissä, alakohtaisissa ja asiakaspalvelutilanteissa suullisesti ja kirjallisesti.

## Moduulin osat

Myynti- ja palvelutaidot 6 op (CUS1LZ101A)

Asiakkuus- ja markkinointiosaaminen 6 op (CUS1LZ101B)

Svenska i affärslivet 3 op (CUS1LZ101C)

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Suoritus arvioidaan käyttäen asteikkoa kiitettävä (5), erittäin hyvä (4), hyvä (3), tyydyttävä (2), välttävä (1), hylätty (0).

## Myynti- ja palvelutaidot

Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- tunnistaa tavoitteellisen myyntikeskustelun (myyntiprosessin) vaiheet.
- tuntee toimintaympäristöön liittyvät keskeiset eettiset periaatteet.
- tuntee erilaiset asiakaspalvelu- vai kohtaamistilanteet.
- tuntee kuluttaja- ja liikekaupan keskeiset periaatteet.
- tunnistaa asiakastiedon hyödyntämiseen liittyviä tietosuojakysymyksiä.
- Tunnistaa myyntiä tukevia tietojärjestelmiä ja työkaluja

Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määrittellä)

- osaa viedä läpi tavoitteellisen myyntikeskustelun.
- toimii eettisten periaatteiden mukaisesti.
- osaa palvella asiakasta erilaisissa tilanteissa ja erilaisissa toimintaympäristöissä.
- tuntee asiakastiedon hyödyntämiseen liittyvät keskeiset tietosuojakysymykset.
- ymmärtää myyntiä tukevien tietojärjestelmien ja työkalujen merkityksen liiketoiminnalle.

Osaamistaso 5: Opiskelija (kehittää)

- osaa viedä läpi tavoitteellisen myyntikeskustelun korostaen asiakkaan kokemaa arvoa.
- osaa toimia eettisten periaatteiden mukaisesti kannattavuustavoitteet huomioiden.
- osaa palvella asiakasta siten, että asiakkaan odotukset ylittyy ja asiakas on tyytyväinen.
- osaa tulkita myyntiprosessiin liittyviä keskeisiä asiakirjoja.
- osaa hyödyntää myyntiä tukevia tietojärjestelmiä ja työkaluja liiketoiminnan kehittämisessä.

**Asiakkuus- ja markkinointiosaaminen**

Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- tuntee markkinoinnin kilpailukeinot.
- tuntee erilaisia asiakastiedon lähteitä.
- tunnistaa erilaisia asiakasryhmiä.
- tunnistaa keskeisiä markkinointiin liittyviä eettisiä näkökulmia.
- tunnistaa asiakkaan ostopolun eri vaiheet.

Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määritellä)

- tuntee markkinoinnin kilpailukeinojen mahdollisuudet yrityksen menestyksen välineenä.
- osaa hankkia asiakastietoa.
- osaa ryhmitellä asiakkaita joidenkin kriteereiden avulla.
- osaa hankkia tietoa markkinointiin liittyvien eettisten kysymysten ratkaisemiseksi.
- osaa kuvata asiakkaan ostopolun erilaisissa palvelukanavissa.

Osaamistaso 5: Opiskelija (kehittää)

- osaa soveltaa markkinoinnin kilpailukeinoja yrityksen menestyksen välineenä.
- hyödyntää asiakastietoa asiakasymmärryksen kartoittamiseksi.
- osaa ryhmitellä asiakkaita useiden kriteereiden avulla ja soveltaa ryhmittelyä asiakkuuden hoitamisessa.
- ottaa toiminnassaan huomioon keskeiset markkinointiin liittyvät eettiset näkökulmat.
- osaa kehittää asiakaskokemusta ostopolun tuottaman tiedon perusteella.

**Svenska i affärslivet**

Osaamistaso 1-3 (tyydyttävä taito, B1): Opiskelija

- osaa viestiä pääosin ymmärrettävästi rutiininomaisissa työelämän yleisissä ja oman alan tilanteissa, mutta puhe on usein niukkaa ja katkonaista. Viestin välittyminen saattaa edellyttää ponnistelua ja totuttelua muilta osapuolilta.
- osaa kirjoittaa yksinkertaisesti, pääosin yhtenäisesti ja ymmärrettävästi rutiininomaisia työelämässä tarvittavia oman alan tekstejä.

Osaamistaso 4-5 (hyvä taito, B2-C2): Opiskelija

- osaa viestiä sujuvasti, spontaanisti ja tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vaativissakin työelämän yleisissä ja oman alan tilanteissa. Viestintä on vaivatonta ja muut osapuolet kokevat sen luontevaksi.
- osaa kirjoittaa asiantuntevasti ja tarkoituksenmukaisesti erilaisia, vaativiakin työelämässä tarvittavia yleisiä ja oman alansa tekstejä tilanteen ja kohderyhmän huomioiden.

**Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

AHOT tapahtuu näyttökokeessa, jonka opiskelija voi suorittaa joustavasti oman aikataulun mukaisesti. Näyttökokeeseen sisältyy ennakkotehtävä ja e-tentti. Opiskelijan tulee ilmoittautua

näyttökokeeseen Winhassa ja tehdä ennakkotehtävä ennen e-tenttiä. Tarkemmat ohjeet ja ennakkotehtävä löytyvät MyNetistä AHOT-kohdasta.

### **Työelämäyhteydet**

Moduulissa kuvataan valitun yrityksen markkinointiprosessi ja analysoidaan se sekä tunnistetaan esimerkkiyrityksen kehittämiskohteita asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Moduulissa käytetään vierailevia luennoitsijoita ja tavoitteellisen myyntikeskustelun roolipelissä yrityscasea.

### **Kansainvälisyys**

Markkinointiin ja asiakkuuteen liittyvät käsitteet käydään läpi myös englanniksi. Luentomateriaalina voidaan käyttää myös englanninkielistä materiaalia.

Moduulissa painotetaan vakuuttavan ja vastuuntuntoisen kieli- ja viestintätaidon merkitystä kotimaisessa ja kansainvälisessä toimintaympäristössä ja kansainvälisiä yhteyksiä solmittaessa. Lisäksi rohkaistaan opiskelijoita hakemaan opiskelijavaihtoon ja suorittamaan työharjoittelu ulkomailla.

### **Oppimistavat**

- a. Lähiopetustoteutus ja siihen liittyvät viikkomuistiot, esheet ja tehtävä ja itsenäinen työskentely tutkielmaa varten, PBL-oppimismenetelmä, projektityö ryhmätyönä
- b. Suunnitelmaan pohjautuva omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi ja vertaisarviointi.

### **Arviointitavat**

Moduulin osat arvioidaan asteikolla 1 - 5.

Myynti- ja palvelutaidot: Läsnäolo ja aktiivisuus 20%, myyntiharjoitukset (Roolipeli ja myyntikansio) 50 %, markkinoinnin case-esitys + tutkielma myynnin ja markkinoinnin yhteispelistä 30 %. Painotus tarkentuu.

Svenska i affärslivet: Suullinen osuus: suullinen tentti ja suulliset oppimistehtävät, Kirjallinen osuus: kirjallinen tentti ja kirjalliset oppimistehtävät.

### **Vastuuopettajat**

Ilmoitetaan myöhemmin

### **Oppimateriaalit**

Myynti- ja palvelutaidot

- Aminoff, J., Rubanovitsch, M.D. Ostovallankumous. Johtajatiimi 2015
- Dixon & Adamson. The Challenger Sale How to Take Control of the Customer Conversation
- Futrell, C. M Fundamentals of Selling

- Hänti, S., Kairisto-Mertanen, L., Kock, H. Oivaltava myyntityö. Edita 2016
- Marckwort R. & A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Yrityskirjat Oy, Helsinki.
- Manning, Reese & Aherne. 2010. Selling today. Pearson Education
- Tunneilla ja Moodlessa jaettava materiaali

#### Asiakkuus- ja markkinointiosaaminen

- Armstrong, G. & Kotler, P. 2012. Marketing: an introduction, International edition, 11. painos tai uudempi. Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Education, Inc.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi, 16. painos tai uudempi. Edita, Helsinki.
- Lipiäinen J & Keskinen T, Asiakkaan matkassa
- Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi. Rohkeus + rakkaus = raha. Talentum. Viro.

Tunneilla jaettu tai ilmoitettu muu materiaali.

#### Svenska i affärslivet

- Hanska-Aare, S. & Keränen, M. & Lehtoviita, K. & Pirttilä, M. 2015. Gå med vinst! Affärssvenska för högskolor. Edita. Helsinki.
- Tunneilla ja Moodlessa jaettu muu materiaali.

# Tuloksen tekijä (myynti)

Tunnus: ACF1LZ101

Laajuus: 15 op

Ajoitus: 2. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: MYYNTI17

Moduulin taso: perusopinnot

Moduulin tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelija on suorittanut Liiketoimintaosaaja -moduulin. Matemaattiset valmiudet on varmistettu matematiikan tasotestillä ja suorittamalla tarpeen mukaan opintojakso Matematiikan valmentavat opinnot MAT8LZ101.

## Moduulin kuvaus

Moduulin suoritettuaan, opiskelija tunnistaa yrityksen ansaintalogiikan ydinasiat sekä liiketoiminnan tuloksen keskeiset tekijät. Hän osaa laatia erilaisia laskelmia tukemaan niin yrityksen liiketoiminnan suunnittelua kuin yksityishenkilön oman talouden hallintaa. Opiskelija osaa laskea ja tulkita yritysanalyysin tunnuslukuja, analysoida yrityksen kannattavuutta ja taloudellista asemaa, sekä soveltaa matematiikkaa ja hyödyntää talouden suunnitteluun ja seurantaan kehitettyjä ohjelmistoja ja tietolähteitä. Hän tunnistaa toimitusketjun hallinnan logistiset prosessit ja niiden vaikutuksen yrityksen kilpailukykyyn.

## Moduulin osat

Myyjän matematiikka 3 op (ACF1LZ101A)

Yrityksen taloushallinto 9 op (ACF1LZ101B)

Toimitusketjun hallinta 3 op (ACF1LZ101C)

## Osaamistavoitteet ja arviointi

### Myyjän matematiikka 3 op

Osaamistaso 1-2: Opiskelija

- tuntee keskeisimmät luotto- ja säästämismuodot
- osaa soveltaa korko- ja prosenttilaskua taloushallinnassa

- osaa eritellä ja arvioida keskeisiä tulojaan ja menojaan

#### Osaamistaso 3-4: Opiskelija

- tuntee erilaiset luottomuodot ja niihin liittyvät laskelmat. Osaa tulkita lainatarjouksen keskeiset sisällöt.
- osaa soveltaa korko- ja prosenttilaskun laskelmia kannattavan myynnin tapahtumiin.
- osaa budjetoida omaa taloutta ja esittää tuloksia graafisesti.

#### Osaamistaso 5: Opiskelija

- osaa monipuolisesti soveltaa korkolaskun periaatteita taloudenhallinnan laskelmissa
- osaa vertailla asiakkaalle suunnattuja luottomuotoja

### **Yrityksen taloushallinto 9 op**

#### Osaamistaso 1-2: Opiskelija

- löytää tuloslaskelmasta ja taseesta keskeisimpiä tietoja yrityksen taloudellisesta tilanteesta.
- tunnistaa yrityksen liiketapahtumien vaikutuksen tuloslaskelmaan ja taseeseen.
- osaa määrittää tuotteen tai palvelun muuttuvat kustannukset sekä laskea katetuoton.
- osaa kuvailla kannattavuuteen vaikuttavia syy-seuraussuhteita, sekä laskea yksittäisiä tunnuslukuja.
- tunnistaa rahoituksen roolin yrityksen taloushallinnossa.
- tunnistaa rahoitusmarkkinoiden toimijoita.
- osaa laatia yrityksen rahoitustarvetta kartoittavia peruslaskelmia.
- tuntee yrityksen rahoituksen keskeisimmät tunnusluvut.

#### Osaamistaso 3-4: Opiskelija

- osaa yhdistää yrityksen liiketapahtumia tuloslaskelmaan ja taseeseen.
- osaa laskea eri tekijöiden vaikutusta katteeseen, tulokseen ja tunnuslukuihin.
- osaa tunnistaa ansaintalogiikkaan liittyviä tekijöitä ja niiden vaikutusta yrityksen tulokseen ja mittareihin.
- osaa kuvata yrityksen rahoituspäätökset ja yritysrahoituksen peruskysymykset.
- osaa kuvata miten yritys toimii rahoitusmarkkinoilla eri markkinaosapuolten kanssa.
- osaa tulkita käyttöpääomalaskelmia ja investointilaskelmia.
- osaa arvioida yrityksen rahoituksellista tilaa, sekä sen taloudellisia riskejä.

#### Osaamistaso 5: Opiskelija

- osaa analysoida sekä ennustaa yhtiön kannattavuutta ja maksuvalmiutta tulos- ja taselaskelman perusteella.
- osaa analysoida eri tekijöiden vaikutusta katteeseen ja tulokseen.
- osaa analysoida ansaintalogiikkaan liittyviä tekijöitä sekä ideoida numeerisia ja ei-numeerisia mittareita operatiiviseen johtamiseen.
- osaa analysoida markkinatilanteen vaikutusta yritysrahoitukseen.
- osaa laatia ja vertailla yritysrahoituksen suunnitteluun liittyviä käyttöpääoma- ja investointilaskelmia.



- osaa analysoida yrityksen rahoituksellista tilaa, sekä sen taloudellisia riskejä.

### **Toimitusketjun hallinta 3 op**

#### Osaamistaso 1-2: Opiskelija

- tunnistaa keskeisimmät logistiset prosessit

#### Osaamistaso 3-4: Opiskelija

- osaa kuvata tavallisimmat logistiset prosessit ja arvioida niiden vaikutuksen liiketoiminnan kustannuksiin ja palveluiden/tuotteiden hinnoitteluun.
- tunnistaa logistiikan ympäristövaikutukset.

#### Osaamistaso 5: Opiskelija

- osaa vertailla logististen prosessien taloudellisia vaikutuksia yrityksen kannattavuuteen ja palveluiden/tuotteiden hinnoitteluun.
- osaa arvioida toimitusketjun hallintaan liittyvien valintojen vastuullisuutta.

Moduulin osat arvioidaan asteikolla 0 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Jos opiskelija on saavuttanut vaadittavan osaamisen esimerkiksi aikaisemmissa työtehtävissä tai muualla, hän voi osoittaa osaamisensa AHOT-menettelyssä. Katso lisätiedot ja ohjeet aiemmin hankitun osaamisen tunnistamisesta ja tunnustamisesta opiskelijan intranetistä (MyNet).

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tehdään yritystoimintaa simuloiva projektityö. Vierailijaluentoja ja yritysvierailu.

### **Kansainvälisyys**

Kansainvälinen näkökulma voidaan huomioida tarvittaessa projektityössä ja yritysyhteistyössä.

### **Oppimistavat**

- a. Lähiopetustoteutus, jossa siihen liittyvät tehtävät, projektityöskentely ja itsenäinen työskentely sekä tentit
- b. Suunnitelmaan pohjautuva omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen).

Opintojaksoon sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

Arviointitavat

Projekti 20 %,

Tentit 80 %

Molemmista arviointikohteista tulee päästä läpi.

### **Moduulivastaava**

Ilmoitetaan myöhemmin

### **Oppimateriaalit**

Jormakka R., Koivusalo K., Lappalainen J., Niskanen M. 2015. Laskentatoimi. Edita. Helsinki.

Knüpfer, S. ja Puttonen V. 2014. Moderni rahoitus, 7. painos. Talentum. Helsinki.

Saaranen, P., Koltola, E. ja Pösö, J. 2016. Liike-elämän matematiikka. Edita. Helsinki.

[www.logistiikanmaailma.fi](http://www.logistiikanmaailma.fi)

Karrus, Kaij 2001, Logistiikka, WSOY.

# Growing Global (myynti)

Code: GLO1LZ101 (Language Studies completed separately)

Scope: 10 cr (plus Language Studies 5 cr)

Timing: Semester 4

Language: English

OPS: MYYNTI17

Moduulin taso: perusopinnot

Moduulin tyyppi: pakollinen

## Starting level

The student has completed at least module 1-4, and have sufficient understanding in English.

## Description

Students become familiar with the globalization of firms. They obtain skills for planning the internationalization of companies, particularly related to sales. Students develop their communication and culture skills for working in English in multicultural business environments. Students also have a possibility to develop their English or other language and culture skills.

## Module consists of:

Globalization and internationalization 5 cr (GLO1LZ101A)

Communication and culture 5 op (GLO1LZ101B)

Language skills 5 cr (GLO1LZ101C)

## Learning outcomes and assessment

Each module component will be assessed on the 0-5 scale.

## **Globalization and internationalization (GLO1LZ101A) 5 cr**

Grades 1–2: The student

- knows the basic drivers and effects of globalization for firms and is able to identify some of the opportunities and challenges the international business environment poses.
- has a rudimentary knowledge of operation modes in global markets.
- knows the basic principles of internationalizing a firm's value chain and utilizing value networks.
- is able to participate as part of a team in analyzing the target market and drawing up a basic internationalization plan for a value chain activity of a firm.

Grades 3–4: The student

- knows the different drivers and effects of globalization for firms and is able to analyze the opportunities and challenges the international business environment poses.
- has a good knowledge of various operation modes in global markets.
- is familiar with internationalizing a firm's value chain and utilizing value networks.
- is able to analyze the target market and draw up an internationalization plan for a value chain activity of a firm.

Grade 5: The student

- is able to identify the different drivers and effects of globalization for firms and to analyze the relevant opportunities and challenges the international business environment poses.
- has a solid knowledge of various operation modes in global markets.
- has an analytical comprehension of how to internationalize a firm's value chain and utilize value networks.
- is able to analyze the target market by choosing relevant information and draw up a well justified internationalization plan for a value chain activity of a firm.

**Communication and culture (GLO1LZ101B) 5 cr**

The studies represent the B2 level of the Common European Framework in business English skills.

Grades 1–2: The student

- copes in English in the most typical work and business-related communication situations.
- is aware of the general significance of linguistic and stylistic appropriateness in different types of business communication in English.
- is familiar with the role of English as a global business language.
- knows the basic cultural dimensions affecting international business.

Grades 3–4: The student

- copes well in English in typical work and business-related communication situations and in more informal work situations.
- is aware of the significance of linguistic and stylistic appropriateness in different types of business communication in English and has a basic conception of the use of language and communication services.

- is familiar with the role of English as a global business language and the underlying linguistic and cultural implications.
- has a general understanding of cultural dimensions affecting business and basic skills to work in a multicultural business environment.

#### Grade 5: The student

- communicates successfully in English in most work and business-related communication situations and in more informal work situations.
- knows the significance of linguistic and stylistic appropriateness in different types of business communication in English and knows how to access language and communication services.
- is familiar with the role of English as a global business language and is able to analyze the underlying linguistic and cultural implications.
- has a solid understanding of cultural dimensions affecting business and possesses the central skills to work in a multicultural business environment.

#### **Recognition of Learning (RL/AHOT)**

Recognition of Learning process allows the student to receive credits based on prior experience (demonstration) or higher education study (credit transfer) as well as to educationalise through Work&Study ongoing work into study credits. See further instructions in Mynet.

#### **Connection to business**

Teams of students draw up an internationalization plan for a Finnish SME.

#### **International aspect**

The teaching language of the module is English, and the module is open for exchange students as well.

#### **Teaching and learning methods**

Contact lessons (lectures, hands-on cases, simulations, team coaching sessions, project work presentations and team work), individual work (pre-assignment, quizzes, self or peer evaluation) and group work (internationalization plan for a SME company).

#### **Course materials**

To be announced.

**Timetable**

To be announced.

# Uuden kehittäjä (myynti)

Tunnus: RDI1LZ101

Laajuus: 15 op

Ajoitus: 3. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: MYYNTI17

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelija on suorittanut tai muulla tavalla hankkinut perusopintojen moduulien 1-4 osaamiset.

## Moduulin kuvaus

Opiskelija tutustuu yrityksen liiketoimintaprosesseihin ja digitaalisiin järjestelmiin, sekä perehtyy palveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisin menetelmin. Uuden kehittäjä-moduulissa opiskelija analysoi saamaansa taustatietoa eri menetelmillä ja ideoi uusia palvelukonsepteja valitun palvelun kehittämiseksi. Lisäksi opiskelijat tutustuvat innovaatio- ja kehittämismenetelmiin sekä fasilitaattorin rooliin.

## Moduulin osat

Innovaatio-osaaminen 5 op (RDI1LZ101A)

Myynnin tietojärjestelmät 5 op (RDI1LZ101B)

Analysointiosaaminen 5 op (RDI1LZ101C)

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Innovaatio-osaaminen (5 op)

Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- Tunnistaa innovaatioprosessin vaiheet ja jonkun innovaatiomenetelmän
- Toimii ryhmän jäsenenä palvelukehityksessä
- Tunnistaa palveluideoita
- Tunnistaa asiakasymmärryksen hyödyntämisen merkityksen palveluiden kehittämisessä
- Tunnistaa fasilitaattorin roolin ryhmätilanteissa

#### Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määrittellä)

- Tunnistaa useita laadullisia kehittämis- ja innovaatiomenetelmiä.
- Luokittelee palveluideoita yrityksen strategiaan valintoihin perustuen ja tuntee mallintamisen menetelmiä.
- Hyödyntää asiakasymmärrystä palveluideoiden kehittämisessä ja valinnassa
- Osaa perustella valitsemansa tutkimusmenetelmän valinnan
- Fasilitoi ryhmän toimintaa yhdessä muiden kanssa sekä ottaa vastuuta ryhmän toiminnasta.

#### Osaamistaso 5: Opiskelija (kehittää)

- Käyttää laadullisia kehittämis- ja innovaatiomenetelmiä palvelukehityksessä, sekä osaa perustella niiden luotettavuuden
- Osallistuu ryhmän toimintaan aktiivisesti hakeutumalla vastuullisiin tehtäviin ryhmässä
- Kehittää palveluideoita yrityksen strategiaan valintoihin perustuen sekä konkretisoi näitä mallintamalla
- Osaa itsenäisesti fasilitoida ryhmän toimintaa
- Perustee mielipiteitään ja osaa perustella innovaation kaupallista potentiaalia

#### Myynnin tietojärjestelmät (5op)

##### Osaamistaso 1-2: Opiskelija (tunnistaa, tietää)

- Hahmottaa liiketoiminnan prosesseja
- Tunnistaa ERP ja CRM-järjestelmien hyödyt myyjän työssä

##### Osaamistaso 3-4: Opiskelija (osaa hyödyntää ja määrittellä)

- Osaa visualisoida liiketoimintaprosesseja
- Tunnistaa yrityksen keskeisimmät liiketoimintaprosessit ja niihin liittyvät digitaaliset yritysjärjestelmät
- Osaa käyttää keskeisimpiä yritysjärjestelmiä (ERP ja CRM)
- Kuvaa järjestelmien hyödyt asiakkaalle ja yrityksen liiketoiminnalle

##### Osaamistaso 5. Opiskelija (kehittää)

- Tunnistaa keskeisimpien liiketoimintaprosessien väliset yhteydet
- Tunnistaa yritysjärjestelmistä saatavan tiedon mahdollisuudet liiketoiminnan kehittämisessä
- Osaa hahmottaa ERP- ja CRM-järjestelmien yhteydet muihin digitaalisiin työvälineisiin

#### Analysointiosaaminen (5op)

##### Osaamistaso 1-2 (tunnistaa, tietää)

- Tietää mitä web-analytiikka tarkoittaa ja mihin sitä käytetään.
- Laskee määrällisestä datasta keskeisiä tunnuslukuja.
- Havainnollistaa liiketoiminta- ja asiakastietoja graafisessa muodossa.
- Tietää laadullisen- ja määrällisen lähestymistavan erot.



- Raportoi asiakas- ja liiketoimintatiedoista laskemansa yhteenvedot luettelomaisesti.

Osaamistaso 3-4 (osaa hyödyntää ja määrittää)

- Arvioi palvelun toimivuutta web-analytiikkatietojen avulla.
- Tunnistaa asioiden välisiä riippuvuuksia määrällisestä datasta.
- Käyttää useita graafisia esitysmuotoja liiketoiminta- ja asiakastietojen havainnollistamiseen.
- Raportoi asiakas- ja liiketoimintatiedoista laskemansa yhteenvedot myös sanallisesti.

Osaamistaso 5 (kehittää)

- Löytää palvelun kehittämiskohteita web-analytiikkatietojen avulla.
- Löytää datasta riippuvuuksia, eroja, poikkeamia ja kehityssuuntia.
- Valitsee tarkoitukseen sopivimman graafisen esitysmuodon havainnollistamaan liiketoiminta- ja asiakastietoja.
- Tekee tulosten perusteella perusteltuja toimintasuosituksia ja kehittämisehdotuksia.

Opintojakso arvioidaan asteikolla 1 - 5.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi korvata opintojakson oppimistehtävät, projektitehtävän ja tentin osoittamalla hankkineensa vastaavan osaamisen aiemmissa työtehtävissä tai opinnoissa. Osoittamistavat sovitaan tapauskohtaisesti.

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tehdään projektityö yritykselle.

#### **Oppimistavat**

- a. Lähiopetustoteutus, jossa siihen liittyvät tehtävät, projektityöskentely ja itsenäinen työskentely sekä tentit
- b. Suunnitelmaan pohjautuva omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen).

### **Arviointitavat**

Arviointitavat ilmoitetaan opintojakson alussa.

### **Moduulivastaava**

Ilmoitetaan myöhemmin

### **Oppimateriaalit**

Opetuksen yhteydessä jaettavat artikkelit ja muut materiaalit.

# Palvelujen tuotteistaminen ja monikanavainen myynti

Tunnus: SEL3LZ101A/B/C

Laajuus: 15 op

Ajoitus: 3. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: Myyntityön koulutusohjelma, MYYNTI17

Opintojakson taso: suuntautumisopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Sisältö

Opiskelija ymmärtää palvelun tuotteistamisen ja monikanavaisen myynnin merkityksen osana yrityksen liiketoiminnan kehittämistä. Keskeisinä teemoina ovat arvon tuottaminen asiakkaalle asiakasprofiloinnin ja palveluprosessiin liittyvän asiakaskokemuksen kautta. Moduulin aikana tuotteistetaan palveluja yritysten tarpeisiin. Opiskelija osaa toteuttaa yritykselle monikanavaisen myynnin suunnitelman digitaalisiin kanaviin. Moduulin suorittamisen jälkeen opiskelija osaa kohdata asiakkaan digitaalisessa vuorovaikutusprosessissa.

## Moduulin osat

Osa 1. Palvelujen tuotteistaminen 5op SEL3LZ101A

Osa 2. Monikanavainen myynti 5 op SEL3LZ101B

Osa 3. Tavoitteellinen itsensä johtaminen 5 op SEL3LZ101C

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelija on suorittanut perusopintojen moduulit 1.-4. ja 6. tai hankkinut muulla tavalla vaadittavan osaamisen. Moduuli osa Myyntityön koulutusohjelman suuntautumisopintoja.

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Suoritus arvioidaan käyttäen asteikkoa kiitettävä (5), erittäin hyvä (4), hyvä (3), tyydyttävä (2), välttävä (1), hylätty (0).

## Osa 1. Palvelun tuotteistaminen (5 op)

Osaamistaso 1-2 opiskelija

- tunnistaa palvelun tuotteistamisen prosessin peruskäsitteet
- osaa hyödyntää palveluprosessin kuvaamiseksi annettua työkalua
- tunnistaa arvonmuodostuksen käsitteen palveluliiketoiminnassa
- tietää palvelukokemukseen ja palvelun laatuun vaikuttavat tekijät

#### Osaamistaso 3-4 opiskelija

- osaa hyödyntää palvelun tuotteistamisen keskeisiä työkaluja
- osaa kuvata palveluprosessin sekä palvelun tarjoajan että asiakkaan näkökulmasta
- osaa määrittellä palvelukokemuksen tasot asiakkaan tarpeita vastaavaksi
- antaa palvelun laadun kehittämiseksi perusteltuja ideoita
- osaa määrittää palvelun hinnoitteluun vaikuttavat tekijät

#### Osaamistaso 5 opiskelija

- osaa tuotteistaa palvelun monikanavaisessa liiketoimintaympäristössä
- osaa kehittää asiakasryhmäkohtaista palvelukokemusta perustuen kerättyyn asiakasymmärrykseen
- osaa määrittellä miten palvelukokemusta ja palvelun laatua tulisi kehittää asiakkaan sekä liiketoiminnan näkökulmasta
- osaa hinnoitella palvelun perustellusti

## **Osa 2. Monikanavainen myyntikohtaaminen (5 op) – Omnichannel sales**

#### Osaamistaso 1-2 opiskelija

- tunnistaa monikanavaisen myynnin peruskäsitteet
- tunnistaa, miten asiakasarvoa voidaan rakentaa digitaalisiin kanaviin
- tunnistaa, miten valitaan sopivin myynnin kanava ja parhaiten sopiva asiakasviestintä/markkinointiviestintä
- osaa toimia digitaalisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa

#### Osaamistaso 3-4 opiskelija

- osaa hyödyntää useampia kanavia palvelun myynnissä
- osaa rakentaa palvelulle arvoa digitaalisiin kanaviin
- osaa valita palvelulle myynnin kanavan ja tehdä siihen sopiva asiakasviestintä/markkinointiviestintä
- osaa toimia digitaalisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa palveluprosessin aikana

#### Osaamistaso 5 opiskelija

- osaa tehdä palvelulle arvoa tuottavan monikanavaisen palvelun myynnin ja markkinointiviestinnän suunnitelman
- osaa suunnitella digitaalisen vuorovaikutuksen palveluprosessiin ja osaa toimia asiakkaan kanssa siinä

#### **Tavoitteellinen itsensä johtaminen (5 op)**

##### Osaamistaso 1-2 opiskelija

- Tunnistaa tavoitteellisen itsensä johtamisen keskeiset osa-alueet ja näiden merkityksen osana ammatillista kehittymistä sekä työelämätaitoja
- Osaa määrittää itselleen itsensä johtamiseen liittyvät tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteisiin pääsemiseksi sekä osaa seuranta niitä säännöllisesti

##### Osaamistaso 3-4 opiskelija

- Tunnistaa tavoitteellisen itsensä johtamisen keskeiset osa-alueet ja näiden merkityksen osan ammatillista kehittymistä sekä työelämätaitoja
- Osaa määrittää itselleen itsensä johtamiseen liittyvät tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteisiin pääsemiseksi sekä osaa seuranta niitä säännöllisesti
- Osaa arvioida itsensä johtamiseen liittyvien taitoja ja niiden kehittymistä.

##### Osaamistaso 5 opiskelija

- Tunnistaa tavoitteellisen itsensä johtamisen keskeiset osa-alueet ja näiden merkityksen osana ammatillista kehittymistä sekä työelämätaitoja
- Osaa määrittää itselleen itsensä johtamiseen liittyvät tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteisiin pääsemiseksi sekä osaa seuranta niitä säännöllisesti.
- Osaa arvioida itsensä johtamiseen liittyvien taitoja ja niiden kehittymistä.
- Osaa tavoitteellisesti kehittää itsensä johtamisen osa-alueita

#### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Aiemmin hankittu osaaminen on mahdollista osoittaa näytön avulla. Katso ohjeet AHOT-menettelyyn opiskelijan intrasta (Mynet).

### **Työelämäyhteydet**

Moduulissa hyödynnetään työelämäyhteyksiä ja yrityselämästä otettuja esimerkkejä sekä case-harjoituksia.

### **Kansainvälisyys**

Moduulien aihealueita tarkastellaan myös kansainvälisestä näkökulmasta. Mahdollisuuksia mukaan hyödynnetään vierailijoita partnerikorkeakouluista.

### **Oppimistavat**

Moduuli toteutetaan lähiopetuksena, jossa hyödynnetään myös virtuaalista oppimisympäristöä ja seuraavia oppimistapoja:

Teemakeskustelut

Projektityöskentely

Valmennusharjoitukset

Luennot

Kirjallisuustehtävät

Itse- ja vertaisarviointi

Moduuli alkaa Tavoitteellisella itsensä johtamisen opintojaksolla ja jatkuu toisessa periodissa muilla opintojaksoilla.

### **Arviointitavat**

Palveluiden tuotteistaminen

- Teemakeskustelut ja portfolio (50%)
- Projektityö (50 %)

### Monikanavainen myynti

- Yksilötehtävät esim. verkkotehtävät (70%)
- Projektityö (30 %)

### Tavoitteellinen itsensä johtaminen

- Essee ja tehtävät (70%)
- Valmennus (30%)

### **Vastuopettaja(t)**

Kristiina Laine

### **Oppimateriaalit**

Gröönroos, C. (2015): Palvelujen johtaminen ja markkinointi, Talentum, Ekonomia-sarja

Tuulaniemi, J. (2011): Palvelumuotoilu, Talentum

Luennoilla jaettavat artikkelit ja materiaalit

# 21 päivää yritysmyyneissä

Tunnus: SEL3LZ101

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 4. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: Myyntityön koulutusohjelma, MYYNTI17

Opintojakson taso: suuntautumisopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Sisältö

21 päivää yritysmyyneissä –moduulissa opiskelija oppii yritysmyyntiä työskentelemällä yksin tai opiskelijakollegan kanssa yritysmyyntiä tekevän opintojakson kumppaniyrityksen myyntiorganisaatioissa ja sen henkilökunnan ohjauksessa. Työskentely toteutuu lukukauden toisen periodin aikana ja on pääsääntöisesti kolme kokonaista työpäivää viikossa (esimerkiksi maanantai, tiistai ja keskiviikko). Työskentelypäivinä noudatetaan kumppaniyrityksen normaalia toimistotyöaikaa.

Opiskelija tutustuu oman työskentelynsä ja opiskelijakollegoiden kokemusten avulla erilaisiin myyntiorganisaatioihin, monimuotoisiin myyjien työnkuviin ja työskentelykulttuureihin eri yrityksissä. Opiskelija hyödyntää näitä kokemuksia omassa kasvussaan myynnin asiantuntijaksi pohtimalla niiden kiinnostavuutta itselleen valmiina myyntityön tradenomina. Opintojakso luo opiskelijoille kontakteja työelämään.

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelija on suorittanut perusopintojen moduulit 1-6 sekä Myyntityön koulutusohjelman suuntautumisopinnot runkomoduulin Palvelujen tuotteistaminen ja monikanavainen myynti tai hankkinut muulla tavalla vaadittavan osaamisen. Moduuli on osa Myyntityön koulutusohjelman pakollisia suuntautumisopintoja.

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Suoritus arvioidaan käyttäen asteikkoa kiitettävä (5), erittäin hyvä (4), hyvä (3), tyydyttävä (2), välttävä (1), hylätty (0).

## **21 päivää yritysmyyneissä**

Osaamistaso 1-2: Opiskelija

- osoittaa välttävästi myynti- ja palveluasennetta sekä yrityksissä että omassa vertaisryhmässä
- osaa välttävästi toimia yritysmyyntiä avustavissa tukitehtävissä.
- ymmärtää ja osaa välttävästi kuvata eri toimialojen myynnin toimintaympäristöjen ja tuotealueiden erityispiirteet

### Osaamistaso 3-4: Opiskelija

- osoittaa hyvää myynti- ja palveluasennetta sekä yrityksissä että omassa vertaisryhmässä
- osaa toimia yritysmyyntiä avustavissa tukitehtävissä
- ymmärtää ja osaa kuvata eri toimialojen myynnin toimintaympäristöjen ja tuotealueiden erityispiirteet.
- 

### Osaamistaso 5: Opiskelija

- osoittaa erinomaista myynti- ja palveluasennetta sekä yrityksissä että omassa vertaisryhmässä
- osaa erinomaisesti toimia yritysmyyntissä avustavissa tukitehtävissä
- ymmärtää ja osaa erinomaisesti kuvata eri toimialojen myynnin toimintaympäristöjen ja tuotealueiden erityispiirteet

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Aiemmin hankittu osaaminen on mahdollista osoittaa näytön avulla. Opintojakso on mahdollista suorittaa vaihtoehtoisella tavalla.

### **Työelämäyhteydet**

Opiskelijat työskentelevät opintojakson kumppaniyritysten ohjauksessa. Yrityksiä opintojaksolla on opiskelijamäärästä riippuen noin 20-30.

### **Kansainvälisyys**

Yrityksen perustoimintoja tarkastellaan myös kansainvälisesti toimivan yrityksen näkökulmasta.

### **Oppimistavat**

Työskentelypäivät yrityksessä  
Lähiopetus ja yhteiset seminaarit

Itsenäinen opiskelu ja tehtävien suoritus

Urasuunnittelu

Opintojakso muodostuu työskentelypäivistä yrityksessä ja yhteisistä seminaareista, joissa yritystyöskentelyn kokemuksia jaetaan. Itsenäinen opiskelu muodostuu yhteisiin seminaareihin valmistautumisesta, päiväkirjan ja oppimisraportin kirjoittamisesta ja annettujen tehtävien kuten urasuunnittelutehtävien suorittamisesta.

Yritystyöskentelytuntien määrä voi hieman vaihdella eri lukukausina kausille sijoittuvien juhlapyhien johdosta.

### **Arviointitavat**

Opintojakson kokonaisarvosana muodostuu seuraavasti:



Yritystyöskentelypäivien arvosana 30 %  
Yhteisöllisyys 30 %  
Oppimisraportti 40 %

Opintojakson suoritus edellyttää yritystyöskentelypäivien suorittamista, yhteisiin seminaareihin osallistumista sekä oppimisraportin ja hyväksytyn työkansion toimittamista.

**Vastuopettaja/t**

Pirjo Pitkäpaasi

**Oppimateriaalit**

Verkossa oleva ja lähitunneilla jaettava materiaali.

# Konsultatiivinen myynti

Tunnus: SEL4LZ102

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 5. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: Myyntityön koulutusohjelma, MYYNTI17

Opintojakson taso: suuntautumisopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Sisältö:

Konsultatiivinen myynti-moduulissa opiskelija perehtyy ratkaisumyynnin ja ostotoiminnan prosesseihin ja neuvottelukäytäntöihin. Kurssilla tehdään ratkaisumyynnin roolipeli, jossa ryhmissä valmistaudutaan, toteutetaan ja kuvataan ratkaisumyynnin prosessi kuvitteellisessa myynti- ja neuvottelutilanteessa. Ryhmä toimii projektissa sekä myyjä- että ostajaryhmänä.

## Moduulin osat

Osa 1. Konsultatiivinen myynti SEL4LZ102A, 7 op

Osa 2. Myynnin juridiikka SEL4LZ102B , 3 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelija on suorittanut perusopintojen moduulit 1.-4. ja 6. sekä myyntityön koulutusohjelman suuntautumisopintojen runkomoduulin Palveluiden tuotteistaminen ja monikanavainen myynti tai hankkinut muulla tavalla vaadittavan osaamisen. Moduuli on pakollinen osa Myyntityön koulutusohjelman suuntautumisopintoja.

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Suoritus arvioidaan käyttäen asteikkoa kiitettävä (5), erittäin hyvä (4), hyvä (3), tyydyttävä (2), välttävä (1), hylätty (0).

Osaamistaso 1-2

### **Konsultatiivinen myynti (7 op)**

*Ratkaisumyynti:* opiskelija

- osaa joiltakin osin käyttää arvoperusteisen B-to-B ratkaisumyynnin tekniikoita ja työkaluja myyntiprosessissa prospektoinnista kaupan päättämiseen ja asiakassuhteen hoitamiseen
- osaa olla osana neuvotteluja arvoperusteisesti myyjänä B-to-B neuvottelutilanteissa, joissa on monta ostapuolen edustajaa ja myyjää mukana
- tunnistaa joiltakin osin Key Account Managementin erityispiirteet ja KAM:in työnkuvan
- hahmottaa vaativaa ratkaisumyyntityötä tekevän ammattilaisen tarvitseman osaamisen osa-alueet

*Ostotoiminta:* opiskelija

- tunnistaa joiltakin osin ostotoiminnan merkityksen liiketoiminnassa ja hahmottaa eri ostostrategioita ja -taktiikoita
- osaa hahmottaa ostotoiminnan prosesseja
- tunnistaa ostamiseen osallistuvien henkilöiden erilaisia rooleja organisaatiossa
- osaa olla osana neuvotteluja ostajana neuvottelutilanteissa, joissa on monta ostapuolen edustajaa ja myyjää mukana.

### **Myyntin juridiikka (3 op)**

Opiskelija

- hahmottaa joiltakin osin sopimusneuvottelun keskeiset asiat ja osaa toimia neuvottelutilanteessa
- osaa hahmottaa joiltakin osin liikekaupan sopimuksia ja sopimuskokonaisuuksia sekä niihin liittyviä vastuita ja velvoitteita.

Osaamistaso 3-4

### **Konsultatiivinen myynti (7 op)**

*Ratkaisumyynti* opiskelija

- osaa käyttää arvoperusteisen B-to-B ratkaisumyynnin tekniikoita ja työkaluja myyntiprosessissa prospektoinnista kaupan päättämiseen ja asiakassuhteen hoitamiseen
- osaa neuvotella arvoperusteisesti myyjänä B-to-B neuvottelutilanteissa, joissa on monta ostapuolen edustajaa ja myyjää mukana
- tunnistaa Key Account Managementin erityispiirteet ja KAM:in työnkuvan
- hahmottaa vaativaa ratkaisumyyntityötä tekevän ammattilaisen tarvitseman osaamisen osa-alueet ja hyödyntää ymmärrystään omassa myynnin asiantuntijaksi kasvussaan

#### *Ostotoiminta* opiskelija

- tunnistaa ostotoiminnan merkityksen liiketoiminnassa ja hahmottaa eri ostoprosesseja, strategioita ja -taktiikoita
- tunnistaa ja osaa kuvata ostamiseen osallistuvien henkilöiden erilaisia rooleja organisaatiossa
- osaa neuvotella ostajana neuvottelutilanteissa, joissa on monta ostapuolen edustajaa ja myyjää mukana.

#### **Myynnin juridiikka (3 op)**

##### Opiskelija

- hahmottaa sopimusneuvottelun keskeiset asiat ja osaa toimia neuvottelutilanteessa
- osaa hahmottaa liikekaupan sopimuksia ja sopimuskokonaisuuksia sekä niihin liittyviä vastuita ja velvoitteita.
- osaa tulkita sopimussuhteisiin liittyviä riskitekijöitä ja hallita niitä.
- tunnistaa sopimusperusteisen korvauksen eri käsitteet ja rajoittamisen.
- hahmottaa sopimusrikkomusten eri seuraamuksia.

##### Osaamistaso 5

#### **Konsultatiivinen myynti (7 op)**

##### *Ratkaisumyynti* opiskelija

- osaa käyttää monipuolisesti arvoperusteisen B-to-B ratkaisumyynnin tekniikoita ja työkaluja myyntiprosessissa prospektoinnista kaupan päättämiseen ja asiakassuhteen hoitamiseen
- osaa neuvotella arvoperusteisesti myyjänä B-to-B neuvottelutilanteissa, joissa on monta ostapuolen edustajaa ja myyjää mukana
- tunnistaa Key Account Managementin erityispiirteet ja KAM:in työnkuvan ja osaa kuvata omat vahvuudet ja kehittämiskohteet suhteessa KAM työn vaatimuksiin
- hahmottaa vaativaa ratkaisumyyntityötä tekevän ammattilaisen tarvitseman osaamisen osa-alueet ja hyödyntää ymmärrystään omassa myynnin asiantuntijaksi kasvussaan

##### *Ostotoiminta* opiskelija

- tunnistaa ostotoiminnan merkityksen liiketoiminnassa ja hahmottaa eri ostoprosesseja, strategioita ja -taktiikoita
- tunnistaa ja osaa kuvata ostamiseen osallistuvien henkilöiden erilaisia rooleja organisaatiossa ja hyödyntää rooleja neuvotteluissa
- osaa neuvotella ostajana neuvottelutilanteissa, joissa on monta ostopuolen edustajaa ja myyjää mukana.

### **Myyntin juridiikka (3 op)**

#### Opiskelija

- hahmottaa monipuolisesti sopimusneuvottelun keskeiset asiat ja osaa toimia neuvottelutilanteessa
- osaa hahmottaa laajemmin liikekaupan sopimuksia ja sopimuskokonaisuuksia sekä niihin liittyviä vastuuta ja velvoitteita.
- osaa tulkita sopimussuhteisiin liittyviä riskitekijöitä ja hallita niitä.
- tunnistaa sopimusperusteisen korvauksen eri käsitteet ja rajoittamisen.
- hahmottaa sopimusrikkomusten eri seuraamuksia.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Aiemmin hankittu osaaminen on mahdollista osoittaa näytön avulla. Katso ohjeet AHOT-menettelyyn opiskelijan intrasta (Mynet).

### **Työelämäyhteydet**

Moduulissa hyödynnetään työelämäyhteyksiä ja yritys-elämästä otettuja esimerkkejä sekä case-harjoituksia.

### **Kansainvälisyys**

Moduulien aihealueita tarkastellaan myös kansainvälisestä näkökulmasta. Mahdollisuuksia mukaan hyödynnetään vierailijoita partnerikorkeakouluista.

### **Oppimistavat**

Moduuli toteutetaan lähiopetuksena, jossa hyödynnetään myös virtuaalista oppimisympäristöä ja seuraavia oppimistapoja:

Teemakeskustelut

Projektityöskentely

Neuvotteluharjoitukset

Luennot

Kirjallisuustehtävät

Itse- ja vertaisarviointi

### **Arviointitavat**

Konsultatiivinen myynti

Neuvotelut 50 %

Lähiopetus aktiivisuus 25%

Portfolio 25%

Myynnin juridiikka

Neuvottelu 25%

Tentti 50%

Lähiopetus 25 %

**Vastuopettaja(t)**

Riku Hytönen ja Satu Harkki

**Oppimateriaalit**

Sanna Pykäläniemi (2017) Many to many myynnin tunnuspiirteet

Emmi Kaikkonen (2018) The Global Account Management and Challenges

Petteri Laine Myynnin anatomia

Diana Woodburn and Malcolm McDonald, Key Account Management: the definitive guide, 2011.  
Wiley.

# Strategiat ja myynnin johtaminen

Tunnus: SEL4LZ103

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 5. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: Myyntityö, MYYNTI17

Opintojakson taso: suuntautumisopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Sisältö:

Strategiat ja myynnin johtaminen –moduulissa opiskelija ymmärtää kilpailu- ja asiakkuusstrategian valinnan merkityksen ja seuraamukset yrityksen toiminnalle, perehtyy yritysten geneerisiin strategiavaihtoehtoihin ja oppii keinoja kilpailuedun ja asiakasarvon saavuttamiseksi. Opiskelija ymmärtää johtamisen merkityksen yrityksen ja asiakkuusstrategioiden toteuttamisessa sekä asioiden että ihmisten johtamisen näkökulmasta. Moduulin keskeisiä sisältöjä ovat

- strategian ja myynnin johtamisen iso kuva
- yrityksen toimintaympäristö ja tulevaisuuden ennakointi
- geneeriset kilpailustrategiavaihtoehdot ja kasvustrategiat
- arvoketju, jakelijat ja erilaiset yhteistyömuodot
- asiakasstrategiat ja analyysityökalut
- esimiehen tehtävät ja roolit
- myynnin organisointi ja tavoiteasetanta ja suorituksen johtaminen
- myyntimahdollisuuksien johtaminen
- asiakkuuden hoitomallit, key account management
- kehityskeskustelut
- henkilöstöjohtamisen työkalut ja menetelmät
- vuorovaikutus esimiestyössä ja vaikeat johtamistilanteet

## Moduulin osat

Osa 1. Strategiat ja asiakkuuksien johtaminen SEL2LZ103A, 5 op

Osa 2. Myynnin johtaminen SEL2LZ104B, 5 op



## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelija on suorittanut perusopintojen moduulit 1-6 sekä Myyntityön koulutusohjelman suuntautumisopintojen moduulin S1 tai hankkinut muulla tavalla vaadittavan osaamisen. Moduuli on osa Myyntityön koulutusohjelman pakollisia suuntautumisopintoja.

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Suoritus arvioidaan käyttäen asteikkoa kiitettävä (5), erittäin hyvä (4), hyvä (3), tyydyttävä (2), välttävä (1), hylätty (0).

### Osa 1. Strategiat ja asiakkuuksien johtaminen (5 op)

Osaamistaso 1-2 opiskelija

- tietää keskeiset strategiaan liittyvät käsitteet
- osaa etsiä itsenäisesti tietoa toimintaympäristöön muutoksiin liittyen
- tietää keskeiset kilpailustrategiavaihtoehdot ja kasvustrategiat
- tietää asiakkuuksien johtamisen prosessin
- tietää asiakasstrategioihin ja niiden analysointiin liittyvät käsitteet
- tietää arvoketjuun ja jakelijoihin liittyvät käsitteet

Osaamistaso 3-4 opiskelija

- osaa analysoida yrityksen kilpailuetua
- ymmärtää kilpailustrategian kehittämisen merkityksen ja strategiaproessin eri vaiheet
- ymmärtää toimintaympäristön muutokset ja miten niitä hyödynnetään strategian kehittämisessä
- ymmärtää asiakkuuksien johtamisen prosessin vaiheet
- ymmärtää asiakasstrategioiden roolin asiakkuuksien kehittämisessä
- ymmärtää arvoketjuun ja jakelijoihin liittyvien päätösten merkityksen yrityksen kannattavuudessa ja strategiatyössä

### Osaamistaso 5 opiskelija

- osaa kehittää yrityksen ja yksikön strategiaa innovatiivisesti ja analysoida strategian toteutettavuutta ja riskejä
- osaa kriittisesti arvioida erilaisia kilpailustrategiavaihtoehtoja
- osaa hyödyntää erilaisia aineistoja tulevaisuuden ennakoimiseksi ja muodostaa näistä mahdollisuuksia yrityksen liiketoiminnan kannalta
- osaa asiakkuuksien johtamisen prosessin
- osaa hyödyntää asiakasstrategioita kannattavien asiakkuuksien kehittämisessä
- osaa arvioida arvoketjuun ja jakelijoihin liittyvien päätösten merkitystä yrityksen kannattavuudessa ja strategiatyössä

## Osa 2. Myynnin johtaminen (5 op)

### Osaamistaso 1-2 opiskelija

- tunnistaa myynnin johtamisen eri työkaluja sekä ihmisten että asioiden johtamisen näkökulmasta
- tunnistaa yrityksen strategiaa toteuttavan ja monikanavaisuutta hyödyntävän myyntisuunnitelman osat
- tunnistaa myynnin organisointiin ja tavoiteasetantaan sekä suorituksen mittaamiseen liittyvät käsitteet
- tunnistaa myyntimahdollisuuksien johtamisen periaatteen
- tunnistaa lähiesimiehen tehtävät ja vuorovaikutustilanteet pääpiirteissään, mutta asettuu yleensä alaisen rooliin työyhteisön eri tilanteissa.

### Osaamistaso 3-4 opiskelija

- osaa soveltaa myynnin johtamisen eri työkaluja sekä ihmisten että asioiden johtamisen näkökulmasta
- osaa valita asioita yrityksen strategiaa toteuttavaan ja monikanavaisuutta hyödyntävään myyntisuunnitelmaan
- ymmärtää myynnin organisointiin ja tavoiteasetantaan sekä suorituksen mittaamiseen vaikuttavia tekijöitä
- ymmärtää myyntimahdollisuuksien johtamisen mallin
- tuntee lähiesimiehen tehtävät ja vuorovaikutustilanteet
- osaa asettua sekä lähiesimiehen että alaisen rooliin työyhteisön eri tilanteissa.

### Osaamistaso 5 opiskelija

- osaa hyödyntää myynnin johtamisen eri työkaluja sekä ihmisten että asioiden johtamisen näkökulmasta
- osaa tehdä hyvän strategiaa toteuttavan ja monikanavaisuutta hyödyntävän myyntisuunnitelman
- osaa organisoida myynnin ja asettaa sille sopivat tavoitteet
- osaa laatia myyntimahdollisuuksien johtamisen mallin
- tuntee erinomaisesti myynnin lähiesimiehen tehtävät ja vuorovaikutustilanteet.
- osaa asettua erinomaisesti sekä lähiesimiehen että alaisen rooliin työyhteisön eri tilanteissa.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Aiemmin hankittu osaaminen on mahdollista osoittaa näytön avulla. Katso ohjeet AHOT-menettelyyn opiskelijan intrasta (Mynet).

### **Työelämäyhteydet**

Moduulissa hyödynnetään työelämäyhteyksiä ja yrityselämästä otettuja esimerkkejä sekä case-harjoituksia.

### **Kansainvälisyys**

Moduulien aihealueita tarkastellaan myös kansainvälisestä näkökulmasta. Mahdollisuuksia mukaan hyödynnetään vierailijoita partnerikorkeakouluista.

### **Oppimistavat**

Moduuli toteutetaan pääosin lähiopetuksena, jossa hyödynnetään myös virtuaalista oppimisympäristöä ja seuraavia oppimistapoja:

Teemakeskustelut

Projektityöskentely

Asiantuntijaluennot

Esimiestyöhön liittyvät vuorovaikutusharjoitukset

Yritysvierailu

Itse- ja vertaisarviointi

### **Arviointitavat**

Strategiat ja asiakkuuksien johtaminen

- Teemakeskustelut ja portfolio (50%)
- Projektityö: (50 %)

Myynnin johtaminen

- Teemakeskustelut ja portfolio (50%)
- Projektityö (50 %)

### **Vastuopettaja(t)**

Pirjo Purovesi ja Pirjo Pitkäpaasi

### **Oppimateriaalit**

Strategiat ja asiakkuuksien johtaminen:

Hitt, Michael A. & Ireland, R. Duane & Hoskisson, Robert. E. 2005. Strategic Management. Competitiveness and Globalization. Thomson

Lynch R. 2006. Corporate Strategy Prentice Hall

Porter, Michael E. 2004. Competitive strategy : techniques for analyzing industries and competitors. New York: London, Free

Payne, A. 2006. Handbook of CRM. Achieving the Excellence in Customer Management. Butterworth- Heinemann

Myynnin johtaminen:

Cron L. William & DeCarlo Thomas E, Dalrymple´s Sales Management (2006), 9ed, Willey

Jobber D, & Lancaster G. (2009): Selling and Sales Management, Pearson.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen - Liiketoiminnan menestystekijä. Edita.

Järvinen, P. 2012. Onnistu esimiehenä. SanomaPro. Helsinki

Kuusela, S. 2012. Esimiehen vuorovaikutustaidot. SanomaPro. Helsinki

Laine, N. & Surakka, T. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön

Woodburn, D; McDonald, M. 2011. Key Account Management. The Definitive Guide. John Wiley Sons.

Luennoilla jaettava materiaali

# Matematiikan valmentavat opinnot (myynti)

Tunnus: MAT8LZ101

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. lukukausi

Kieli: suomi

OPS: HELI16

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Matematiikan valmentavat opintojakso on pakollinen opiskelijalle, jonka opintojen alussa tehtävän lähtötasotestin tulos on hylätty. Opintojakso on suoritettava ennen Tuloksen tekijä -moduulia.

## Osaamistavoitteet ja arviointi

Opintojaksolla kerrataan ja vahvistetaan lukion matematiikan sisältöjä liike-elämän sovellusten tarpeisiin. Opintojakson suorittanut opiskelija osaa prosenttilaskun ja verrannollisuuden sovellukset liiketalouden ilmiöissä.

### Osaamistaso 1-2: Opiskelija

- osaa hyvin kaksi arvioinnin kohteena olevista sisällön aihealueista, prosenttilaskua painottaen.
- suoriutuu rutiininomaisista sovellustilanteista.

### Osaamistaso 3-4: Opiskelija

- osaa hyvin kolme/neljä arvioinnin kohteena olevista sisällön aihealueista, prosenttilaskua painottaen.
- osaa soveltaa prosenttilaskua laajempiin yhteyksiin.
- osaa osin itsenäisesti valita oikeat laskentamenetelmät ja poimia niiden ratkaisemiseen tarvittavat tiedot.

### Osaamistaso 5: Opiskelija

- hallitse hyvin kaikki sisällön aihealueet.
- osaa soveltaa käsitteitä laajempiin yhteyksiin.
- osaa liike-elämän ongelmissa valita oma-aloitteisesti oikeat laskentamenetelmät.

- toimii oma-aloitteisesti, kriittisesti ja osaa analyttisesti tarkastella liike-elämän ongelmia laajemmassa kontekstissa.

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksyty-hylätty.

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson esimerkit ja tehtävät ovat työelämälähtöisiä.

### **Sisältö**

- Funktiolaskimen perustoiminnot ja käyttö
- Verrannollisuus ja yhtälöt liike-elämän sovelluksissa
- Prosentin käsite ja peruslaskut
- Prosenttilaskun liiketalouden sovellukset
- Talouden sovelluksien valmentavia laskuja

### **Oppimistavat**

Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät ja tentti

Haaga-Helian opintojaksoihin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointitehtävä.

### **Arviointitavat**

Tentti ja viikoittaiset oppimistehtävät 100 %

### **Vastuopettaja(t)**

Tuula Kinnunen, Malmi

Katri Währn, Pasila

### **Oppimateriaalit**

Saaranen, P., Kolttola, E. & Pösö, J. 2016. Liike-elämän matematiikka. Edita. Helsinki.

Muu opettajan ilmoittama materiaali.

# Valmennus Best Seller Competition - myyntikilpailuun

Tunnus: SEL8LZ001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. - 6. lukukausi (toteutus kerran vuodessa kevätlukukauden 1. periodilla)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson suorittamisen edellytyksenä on opintojakson SEL1LZ002 Henkilökohtainen myyntityö tai vastaavien opintojen suoritus.

Opintojaksolle otetaan enintään 20 osallistujaa. Mikäli hakijoita on enemmän kuin opiskelijoita voidaan opintojaksolle ottaa, opiskelijoiden valinta tapahtuu tutkintosäännön mukaisesti.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on valmentaa ja valita osallistujat vuorovuosin Helsingissä ja Turussa toteutettavaan myyntikilpailuun. Valmennus ja kilpailu antavat mahdollisuuden myyntitaitojen kehittämiseen työelämää varten sekä lisäävät valmiuksia vaatimaan henkilökohtaiseen myyntityöhön.

## Sisältö

Opintojaksolla harjoitellaan erilaisten roolipelitilanteiden avulla asiakkaan kohtaamista. Opintojaksolla harjoituksissa käytettävä myytävä ratkaisu on sama kuin sen vuoden Best Seller Competition -myyntikilpailun pääponsorin määrittelemä ratkaisu. Opintojaksolla käsiteltäviä aiheita ovat:

- Myytävään ratkaisuun perehtyminen
- Valmistautuminen asiakastapaamiseen
- Asiakaskohtaamisen aloitus ja luottamuksen rakentaminen
- Tarvekartoitus
- Ratkaisun esittäminen
- Asiakkaan kysymysten ja huolien käsittely
- Tapaamisen päättäminen ja jatkosta sopiminen

Opintojakson lopussa järjestetään Best Seller Competition -myyntikilpailun karsintakilpailu, jonka perusteella valitaan Haaga-Helian edustajat varsinaiseen myyntikilpailuun.

## Työelämäyhteydet



Best Seller -kilpailun pääsponsori perehdyttää opiskelijat myytävään ratkaisuunsa. Yritysten edustajat osallistuvat opiskelijoiden suoritusten arviointiin toimimalla ostajina ja tuomareina karsintakilpailussa.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 32 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Lähiopetuksessa käydään myyntikeskustelu läpi vaihe vaiheelta ja harjoitellaan suorituksia roolipelin avulla. Itsenäinen työskentely muodostuu myytävän ratkaisun ja sen kilpailijoiden ratkaisujen opiskelusta sekä määriteltyjen tehtävien suorituksesta ja karsintakilpailuun valmistautumisesta itsenäisesti harjoittelemalla.

### **Vastuopettajat(t)**

Pirjo Pitkäpaasi, Pasila

### **Oppimateriaalit**

Rackham Neil. 2003. SPIN Selling. Gower

Rackham Neil. The SPIN Selling Fieldbook. Practical tools, methods, exercises and resources  
McGraw-Hill

Muu opettajan jakama materiaali

### **Arviointitavat ja niiden painoarvot**

Opintojakson suoritus edellyttää opetukseen osallistumista ja annettujen tehtävien suorittamista sekä esikilpailuun osallistumista. Arviointi on hyväksyty/hylätty.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/opintokokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/opintokokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään E-lomakkeella..

# Best Seller Competition -myyntikilpailuun osallistuminen

Tunnus: SEL8LZ002

Laajuus: 1 op (27 h)

Ajoitus: 3. - 6. lukukausi (toteutus kerran vuodessa kevätlukukaudella)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Myyntikilpailuun kilpailijana osallistuminen edellyttää Valmennus Best Seller Competition -myyntikilpailuun SEL8LZ001 -opintojakson suorittamista. Kilpailuun osallistujat karsitaan opintojakson lopussa järjestettävän karsintakilpailun perusteella. Karsintakilpailuun voivat osallistua myös valmentavan opintojakson edellisenä vuonna suorittaneet.

Opiskelijat, jotka eivät kilpaile, toimivat myyntikilpailun käytännön toteutuksessa järjestäjinä ja toimitsijoina.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson opiskelijat osallistuvat vuorovuosin Helsingissä ja Turussa toteutettavaan myyntikilpailuun joko kilpailijana tai Helsingissä järjestettävän kilpailun toimitsijana.

Valmennus kilpailijaksi ja kilpailu antavat mahdollisuuden myyntitaitojen kehittämiseen työelämää varten sekä lisäävät valmiuksia ja taitoja työllistymiseen vaativaan henkilökohtaiseen myyntityöhön.

Toimitsijat osallistuvat kilpailupäivän käytännön toteutukseen.

Opiskelijat saavat opintojakson aikana kokemuksen myyntikilpailuun osallistumisesta tai sen toteutuksesta.

## Sisältö

Opintojakso muodostuu kilpailijoiden osalta valmistautumisesta ja kilpailuun osallistumisesta. Opintojakson aikana hiotaan yksittäisen opiskelijan kilpailusuoritusta tavoitteena tehdä kilpailussa arvioitavat asiat näkyviksi.

- Kilpailun toimitsijat oppivat tapahtuman järjestelyihin liittyvät valmistelut ja toteutuksen.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 16 h (sisältäen kilpailupäivän)  
Itsenäinen opiskelu 11 h

**Vastuopettaja(t)**

Pirjo Pitkäpaasi, Pasila (valmennus)

**Oppimateriaalit**

Opettajan jakama materiaali

**Arviointitavat ja niiden painoarvot**

Opintojakson suoritus edellyttää Best Seller Competition -myyntikilpailuun osallistumista joko kilpailijana tai toimitsijana. Arviointi on hyväksyty/hylätty.

# Myynnin kansainvälinen viikko

Tunnus: SEL8LZ006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. lukukaudesta eteenpäin

Kieli: englanti

Taso: vapaaehtoinen

Tyyppi: valinnainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Myyntityön koulutusohjelman kolmannen ja sitä ylempien lukukausien opiskelijoille.

Oppimistavoitteet

Opintojakson aikana opiskelija

- täydentää osaamistaan myyntityössä, myynnin johtamisessa, ostotoiminnassa ja palveluissa
- opiskelee ulkomaalaisten opiskelijoiden kanssa ja ulkomaalaisten opettajien johdolla käyttäen englannin kieltä
- soveltaa teoriaa käytäntöön
- verkostoituu ulkomaalaisten myynnin opiskelijoiden kanssa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaksuu kansainvälisen näkökulman myyntityöhön liittyviin asioihin.

Sisältö

Opintojakson sisältöön vaikuttavat eri opettajien intressit, mutta teemat käsittelevät monipuolisesti myyntityötä, myynnin johtamista ja ostotoimintaa.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Englanninkieliset luennot, case-harjoitukset, ryhmätyöt ja ao. opettajan antamat muut mahdolliset tehtävät.

Oppimispäiväkirja

Artikkelianalyysit

Opintojakson jälkeen suoritettava teemakeskustelu kurssin aiheista.

Vastuuopettaja

Riku Hytönen, Pasila

## Oppimateriaalit

Ao. opettajien antama materiaali

## Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Suoritus arvioidaan käyttäen asteikkoa kiitettävä (5), erittäin hyvä (4), hyvä (3), tyydyttävä (2), välttävä (1), hylätty (0).

Arviointitavat ja niiden painoarvot

Aktiivisuus 30 %

Oppimispäiväkirja 30 %

Artikkelianalyysi 30 %

Aktiivinen osallistuminen teemakeskusteluun 10 %

# Työharjoittelu

Tunnus: PLA6LZ001 (A, B ja C)

Laajuus: 30 op (100 pv, 810 h)

Ajoitus: 2. - 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

[Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin](#)

Harjoitteluosiota vastaavat suoritukset opinnoissa ja osallistuminen työharjoitteluohjaajan järjestämään työharjoitteluinfoon.

[Oppimistavoitteet](#)

## Opiskelija

- osaa hankkia itselleen harjoittelupaikan
- tutustuu opiskeltavaa tutkintoa vastaaviin tehtäviin yrityksissä
- osaa soveltaa oppimiansa teoretietoja ja taitoja todellisessa työympäristössä
- osaa kehittää omaa työtään
- osaa reflektoida.

## Sisältö

Harjoittelu myyntityön koulutusohjelmassa koostuu 3 eri osasta. Ensimmäinen ja toinen osa ovat laajuudeltaan 7,5 opintopistettä ja kolmas osa 15 opintopistettä. Opiskelija voi suorittaa harjoittelun yhdessä, kahdessa tai kolmessa osassa tai yhtenä kokonaisuutena opintojen loppuvaiheessa. Harjoittelun reunaehdot ovat:

- I lukukauden jälkeen (n. 30 op opinnot) opiskelija voi suorittaa harjoittelun henkilökohtaisen asiakaspalvelun ja myynnin tehtävissä (7,5 op, eli 25 päivää).
- II lukukauden jälkeen (n. 60 op opinnot) opiskelija voi suorittaa harjoittelun puhelin- tai chat-asiakaspalvelussa tai -myynnissä (7,5 op eli 25 päivää). Tämä harjoitteluosa on kaikille opiskelijoille pakollinen.
- aikaisintaan IV lukukauden ja opinnäytetyöprosessin jälkeen (n. 120 op opinnot) opiskelija voi suorittaa ratkaisumyynnin harjoittelun vaativissa henkilökohtaisen myynnin tai yritysmynnin tehtävissä (15 op eli 50 päivää).
- Koko harjoittelun voi suorittaa myös yhdessä osassa IV lukukauden jälkeen (120 op opinnot). Yhdistäminen edellyttää, että työskentely sisältää vaaditun määrän työskentelyä puhelimen kanssa. Asiakaspalvelun työharjoittelun osuuden voi suorittaa myös puhelinharjoitteluna tai yritysmynnin tehtävissä.

Opiskelija hankkii itse harjoittelupaikan toimialalta ja yrityksestä, joka häntä kiinnostaa. Sen saatuaan hän kuvaa harjoittelutyön ja ilmoittautuu työharjoitteluun toimittamalla harjoittelusuunnitelman työharjoitteluohjaajalle. Hyväksynnän jälkeen opiskelija aloittaa

harjoittelun. Harjoittelun suorittamisen jälkeen opiskelija laatii siitä ohjeen mukaisen raportin työharjoitteluohjaajan hyväksyttäväksi.

Työharjoittelun toteutukseen kuuluvat seuraavat vaiheet:

- Työharjoitteluinfo
- Työharjoittelupaikan hankinta
- Harjoittelusuunnitelman laatiminen ja toimittaminen työharjoitteluohjaajalle
- Harjoittelun suorittaminen
- Raportointi

Työharjoitteluesite, työharjoitteluohje ja lomakepohjat ilmoittautumiseen ja harjoittelun raportointiin löytyvät MyNetistä myyntityön koulutusohjelman hakemistosta.

#### Työelämäyhteydet

Yritys tai yritykset, joissa opiskelija suorittaa harjoittelun.

#### Kansainvälisyys

Opiskelija voi suorittaa harjoittelun ulkomailla valitsemassaan yrityksessä.

#### Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen

Opintojaksolla noudatetaan aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistamismenettelyjä (AHOT) HAAGA-HELIAN ohjeen mukaisesti.

#### Vastuuopettaja(t)

Työharjoitteluohjaaja Tuula Paakkari

#### Arviointitavat

Opiskelija toimittaa työharjoittelun päätyttyä työharjoittelun ohjaajalle ohjeiden mukaisesti laaditun raportin tai raportoi suullisesti ohjeen mukaan. Työharjoittelun arviointina on hyväksyty/hylätty.