



Asiakkuuksien hoitaminen

15 osp

Sisältö

- Valmistautuminen ja työn suunnittelu
- Asiakkuuden hoitaminen
- Tietojärjestelmät ja raportointi

Liiketoiminnan perustutkinto, OPH-2697-2017

Valmistautuminen ja työn suunnittelu

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
selvittää organisaation tapoja hoitaa erilaisia asiakkuuksia				
selvittää erilaisten asiakkuuksien arvoa organisaatiolle				
hyödyntää valitun asiakkuuden asiakastietoja				
hyödyntää tietoja tuotteista tai palveluista				
kartoittaa merkittävimpiä kilpailijoita ja toimijoita				
perehtyy asiakkuuden hoitomalliin valitun asiakkuuden osalta				
suunnittelee työtään ja asettaa tavoitteita				

Asiakkuuden hoitaminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
noudattaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation ohjeita tietosuojasta ja salassapidosta				
hoitaa valitun asiakkuuden suunnitellusti				
pitää yhteyttä asiakkaaseen tavoitteiden mukaisesti				
käyttää valitun asiakkuuden hoitamisessa tarkoituksenmukaisesti eri viestintä- ja palvelukanavia				
toteuttaa asiakkuuden ylläpitoon liittyviä toimeksiantoja				
noudattaa sovittuja aikatauluja				
palvelee asiakasta ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia toimia, palveluita tai tuotteita				
tarjoaa mahdollisuuksien mukaan lisätuotteita tai -palveluita				
ratkaisee työhön liittyviä ongelmatilanteita				
toimii energia- ja resurssiviisaasti				
huolehtii asiakasinformaation ajantasaisuudesta ja saatavuudesta				
päivittää tai tuottaa asiakkuuteen liittyviä aineistoja ja materiaaleja				

Tietojärjestelmät ja raportointi

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
käyttää tarvittavia tietojärjestelmiä sekä digitaalisia palveluita tai sovelluksia				
toimii turvatietoisesti käyttäessään digitaalisia laitteita sekä palveluita tai sovelluksia				
noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta				
ylläpitää asiakkuuteen liittyviä tietoja tietojärjestelmässä				
raportoi asiakkuudesta sovitusti hyödyntäen tietojärjestelmää				
arvioi asiakkuuden hoidolle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja toimintansa tuloksellisuutta				

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla asiakkuutta työpaikan työympäristössä. Opiskelija perehtyy asiakkuuden hoitamisen käytäntöihin ja suunnittelee työtään, hoitaa asiakkuutta sekä raportoi asiakkuudesta. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta