

# Liiketoiminnan ammattitutkinto, myynnin osaamisala MLIAT21

Sisältö ja toteutussuunnitelma 11.10.2021 – 15.12.2022

## ORIENTAATIO ja JAKSO 1.

Ke 13.10.2021 klo 9-16

Aamupäivä  
Koulutusohjelma ja tutkinto

- Tutkintokoulutuksen aikataulu
- Oppimisympäristöt, tunnukset
- Henkilökohtaistaminen
- Näyttöjen suunnittelu

Iltapäivä:  
Yrityksen  
liiketoimintamalli

## Ohjaus

### JAKSO 2

10.11.2021 klo 9-16

Liiketoimintaympäristö

## Ohjaus

### JAKSO 3

8.12.2021 klo 9-16

Markkinointi nyt ja tulevaisuudessa

### JAKSO 4

12.1.2022 klo 9-16

Markkinointiviestinnän suunnittelu ja kehittäminen

### JAKSO 5

15.2.2022 klo 9-16

Asiakashankinta ja sen menetelmät

## Ohjaus

### JAKSO 6

15.3.2022 klo 9-16

Myyntiprosessin eri vaiheet

## Ohjaus

30.3.2022 mennessä

Pakollinen tutkinnon osa:

- Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen, näytöt tehty
- arviointikeskustelu pidetty (työelämäarvioija ja opiskelija)
- Arviointiaineisto Itslearningissä (= työelämäarvioijan arviointilausunnot ja arviointiin liitettävät dokumentit, pakollinen tutkinnon osa)

### JAKSO 7

12.4.2022 klo 9-16

Palvelumuotoilu

## Ohjaus

### JAKSO 8

11.5.2022 klo 9-16

Vuorovaikutustaidot ja asiakaslähtöinen myyntityö

### JAKSO 9

9.6.2022 klo 9-16

Asiakaskokemus ja siihen vaikuttavat tekijät

### JAKSO 10

10.8.2022 klo 9-16

Suunnitelmallinen asiakkuuksien hoito ja kasvattaminen

15.11.2022 mennessä

Valinnaiset tutkinnon osat:

- näytöt tehty työpaikalla
- Arviointikeskustelut marraskuun lopulla (työelämäarvioija ja opiskelija)
- arviointiaineisto Itslearningissä (=työelämäarvioijan arviointilausunto ja arviointiin liitettävät dokumentit em. Tutkinnon osasta)

### PÄÄTÖS

12/2022

Päätöstilaisuus ja todistukset

Tutkintokoulutukseen kuuluu erilaisia tehtäviä. Itslearning on verkko-oppimisympäristö, jossa on ohjeet, materiaalit ja tehtävä.

# Koulutuspäivien sisällöt ja ajoitus

Orientaatio: Koulutusohjelmaan ja tutkintoon tutustuminen

13.10.2021

1. Yrityksen liiketoimintamalli:

13.10.2021

- Strategia ja arvot
- Tavoitteellinen ja kannattava toiminta
- Kustannusrakenne
- Oman yksikön toiminta

2. Yrityksen liiketoimintaympäristö

10.11.2021

- Kilpailutilanne, talouden tilanne ja asiakkaiden käyttäytyminen
- Henkilöstön asiakaslähtöinen, ratkaisukeskeinen ja jatkuvan kehittämisen asenne

## OHJAUS – Opintojen ja tutkinnon suorittamisen ohjaus

marras-joulukuu 2021

3. Markkinointi nyt ja tulevaisuudessa

8.12.2021

- Markkinoinnin rooli yrityksen strategiassa
- Markkinoinnin, myynnin ja asiakaspalvelun yhteistyö
- Digitaalinen markkinointi
- Monikanavaisuus ja SOME
- Hakukoneoptimointi
- Verkkokauppa
- Alustatalouden mahdollisuudet liiketoiminnassa

# Koulutuspäivien sisällöt ja ajoitus

## 4. Markkinointiviestinnän suunnittelu ja kehittäminen

12.1.2022

- Markkinointiviestinnän tavoitteellinen suunnittelu, kehittäminen, seuranta, tulosten analysointi, raportointi ja johtopäätökset
- Markkinoinnin ja viestinnän juridinen rooli kampanjoinnin ja jälkimarkkinoinnin suunnittelussa

## 5. Asiakashankinta ja sen menetelmät

15.2.2022

- Asiakashankinnan suunnittelu: tavoitteet, kohderyhmät ja kontaktoitavat asiakkaat
- Asiakaspersoonien tunnistaminen
- Myyjän rooli yrityksen digitaalisessa markkinoinnissa

## 6. Myyntiprosessin eri vaiheet

15.3.2022

- Modernin myyjän ja asiakaspalvelijan työ
- Myyntiprosessin eri vaiheet
- Henkilökohtainen vai digitaalinen myynti
- Myynti etätyökalujen avulla

OHJAUS – Tutkinnon suorittamisen ohjaus

helmi-maaliskuu 2022

# Koulutuspäivien sisällöt ja ajoitus

## 7. Palvelumuotoilu

17.4.2022

- Mitä on palvelumuotoilu
- Palvelupolku ja sen kriittiset pisteet
- Tiedonkeruumenetelmät ja luovat keinot käyttöön
- Ideointi ja testaus

## 8. Vuorovaikutus ja myyntityö

11.5.2022

- Myyjän oma itsetuntemus, tunneälykyys ja erilaisuuden ymmärtäminen (EASI)
- Myynnin psykologiaa: vuorovaikutuksen ja viestinnän rooli ja sen tärkeys

## OHJAUS – Tutkinnon suorittamisen ohjaus

toukokuu 2022

## 9. Asiakaskokemus ja siihen vaikuttavat tekijät

9.6.2022

- Asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät
- Kategorioiden hallinta, myymälävalikoima, myymälämarkkinointi, visuaalisuus ja viihtyvyys
- Reklamaatioiden hoito

## 10. Suunnitelmallinen asiakkuuksien hoito ja kasvattaminen

10.8.2022

- Asiakasluokittelu
- Luokittelun mukaiset hoitomallit asiakkuuksien kasvattamiseksi
- Jälkimarkkinointi

Opinnot päättyvät, arviointikeskustelut