



# Asiakkuuksien ja verkostojen johtaminen ja kehittäminen

21.-22.22.2019, Oulu

## **Asiakkuuksien ja verkostojen johtaminen ovat keskeisiä keinoja kehittää organisaation kilpailukykyä.**

Toimintaympäristön muutosvauhti, monimutkaistuminen, verkostotoiminnan ja asiakkaiden roolin vahvistuminen avaavat uusia mahdollisuuksia ja muuttavat kilpailuasetelmia. Menestyminen edellyttää kykyä luoda uutta lisäarvoa jatkuvasti asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

Koulutus tarjoaa mahdollisuuden tarkastella oman organisaation toimintamalleja ja syventää omaa osaamista ja antaa työkaluja ja toimintamalleja asiakaslähtöisen organisaation johtamiseen, verkostoissa toimimiseen ja erilaisten verkostojen johtamiseen.

## **Hyödyt osallistujalle**

- Syvennät osaamistasi asiakkuuksien ja verkostojen johtamisessa
- Laajennat johtamisessa tarvittavaa kokonaisnäkemystä ja ymmärrystä
- Saat uusia näkökulmia ja konkreettisia työkaluja sekä
- mahdollisuuden tutustua eri alojen käytäntöihin ja verkostoitua muiden kollegojen kanssa

# Asiakkuuksien ja verkostojen johtaminen ja kehittäminen 21.-22.2.2019

## **Torstai 21.2.2019**

- 09.00 Tilaisuuden avaus
- 09.30 **Asiakkuuksien kehittäminen organisaatioissa**  
*KTT Satu Nätti, Oulun yliopisto*
- Asiakkuusohjautuvuus strategisena valintana
  - Johtamisjärjestelmä tukemaan asiakaslähtöistä ajattelua
  - Mitä on arvonluonti asiakkuuksissa
- 12.00 - 12.45 Lounas
- 12.45 **Asiakastyytyväisyyden parantaminen**
- Kriittiset kohtaamiset ja asiakaskokemus
  - Asiakasuskollisuus, asiakkaan sitoutuminen, asiakaslupauksen lunastaminen
- 14.00 – 14.15 Kahvitauko
- 14.15 – 16.00 **Asiakkuusstrategiat ja asiakaskunnan segmentointi**
- Asiakkuuksista oppiminen ja asiakastiedon johtaminen, mm. Asiakastiedon hallintaan liittyvät tietojärjestelmät ja tiedon jakamista edistävät työskentelytavat**
- Aamupäivän kahvitauko pidetään sopivasti ohjelman lomassa*

## **Perjantai 22.2.2019**

- 09.00 **Entä mistä muodostuu hyvä brändi?**
- 10.15 – 10.30 Kahvitauko
- 10.30 – 12.00 **Yksittäisen organisaation johtamisesta verkostojen johtamiseen**
- Verkostoituminen strategisena valintana
  - Ulkoistamisen haasteet ja paineet
- 12.00 – 12.45 Lounas
- 12.45 **Verkostot eroavat – niin myös yhteistyösuhteet**
- Alihankintaverkostoista innovaatioista
  - Miten eri tavoitteita palvelevat verkostot eroavat toisistaan?
  - Miten eri tyyppisiä verkostoja voidaan johtaa?
  - Miten rakentaa toimivaa yhteistyötä verkostoissa?
- 14.00 – 14.15 Kahvitauko
- 14.15 – 16.00 **Edellinen aihe jatkuu...**
- Tilaisuuden päätös**

### Koulutuspaikka

POHTO, Vellamontie 12, Oulu

### Osallistumismaksu

**Hinta 390 €** sisältää opetuksen, materiaalin ja ohjelmassa mainitut ruokailut. Hintaan lisätään voimassa oleva alv. Osallistumismaksu laskutetaan vahvistuksen yhteydessä.

### Lisätiedot

Kehittämispäällikkö Minna Jurvelin  
puh. 050 5701 618  
s-posti: [minna.jurvelin@pohto.fi](mailto:minna.jurvelin@pohto.fi)

### Ilmoittautuminen

**12.2.2019 mennessä**

s-postilla: [asiakaspalvelu@pohto.fi](mailto:asiakaspalvelu@pohto.fi) tai  
[www.pohto.fi](http://www.pohto.fi) tai puh. 010 8434 600

### Peruutusehdot

Mikäli peruutus tapahtuu viimeistään viikkoa ennen kurssiaikaa, palautetaan hinnasta 50%. Tämän jälkeen tehdyistä peruutuksista ei maksua palauteta. Paikan voi tarvittaessa luovuttaa toiselle henkilölle.

### Yöpyminen POHTOn Kortteeri-hotellissa

**Majoituksen voit varata** ilmoittautuessasi nettisivuillamme tai sähköpostilla [luotsi@pohto.fi](mailto:luotsi@pohto.fi) ja puhelimella numerosta 010 8434 500.

Hinnat sisältävät aamiaisen

- 2hh 98 € / hlö / vrk (sis. alv:n)

- 1hh 84,50 € / hlö / vrk (sis. alv:n)

Yhteystiedot: Kortteeri-hotelli, Vellamontie 12, 90510 Oulu (Hietasaari).

Majoitusvarauksen muutoksista ja peruutuksista tulee ilmoittaa Kortteeri-hotelliin mielellään vuorokausi ennen saapumista klo 16.00 mennessä. Peruuttamatta jätetyistä varauksista veloitamme yhden vuorokauden 1hh huonehinnan.

Lisätietoja löydät [www.pohto.fi](http://www.pohto.fi) sivuiltamme ja ajo-ohjeen [www.pohto.fi/Toimipisteet](http://www.pohto.fi/Toimipisteet).

Vastaanotomme on avoinna ma-to klo 7.30 - 17.00 ja pe klo 7.30 - 16.30.

Pidätämme oikeuden muutoksiin.



[asiakaspalvelu@pohto.fi](mailto:asiakaspalvelu@pohto.fi) - [www.pohto.fi](http://www.pohto.fi)

puhelin: 010 8434 500