



Asiakkuuksien ja verkostojen johtaminen ja kehittäminen

21.-22.2.2019, 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

Kenelle

Asiakkuuksien johtamisesta ja kehittämisestä vastaavat johtajat, päälliköt ja asiantuntijat.

Kouluttajana: Satu Nätti, professori, dosentti, ohjelmajohtaja, KTT

Satu on kokenut yritysten ja organisaatioiden kouluttaja asiakkuuksien ja verkostotoiminnan saralla. Hänen opetus- ja tutkimustyönsä on keskittynyt Business-to-Business-markkinointiin ja -liiketoimintaverkostoihin. Näillä alueilla Satu on erityisesti syventynyt asiantuntijaorganisaatioiden asiakassuhteisiin, asiakastiedon hyödyntämiseen asiakassuhteissa, yritysbrändäykseen ja verkostojen johtamiseen liiketoiminnan ja innovaatiotoiminnan kehittämiseksi.

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 Lounas

12.45 **Asiakastyytyväisyyden parantaminen**

- Kriittiset kohtaamiset ja asiakaskokemus
- Asiakasuskollisuus, asiakkaan sitoutuminen, asiakaslupauksen lunastaminen

Asiakkuusstrategiat ja asiakaskunnan segmentointi

Asiakkuuksista oppiminen ja asiakastiedon johtaminen, asiakkuuksien hallintaan liittyvät tietojärjestelmät ja tiedon jakamista edistävät työskentelytavat

16.00 Päivä päättyy

Perjantai 22.2.2019

09.00 **Entä mistä muodostuu hyvä brändi?**

10.30 **Yksittäisen organisaation johtamisesta verkostojen johtamiseen**

- Verkostoituminen strategisena valintana
- Ulkoistamisen haasteet ja paineet

12.00 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?

15.45 **Yhteenvetokeskustelu, koulutuksen arviointi**

16.00 **Tilaisuus päättyy**

Aamupäivisin kahvitauko pidetään sopivasti ohjelman lomassa, iltapäiväkahvi 14.00-14.15.

Koulutuspaikka

POHTO, Vellamontie 12, Oulu

Osallistumismaksu

Hinta 735 € sisältää opetuksen, materiaalin ja ohjelmassa mainitut ruokailut.

Hintaan lisätään alv. 24% Osallistumismaksu laskutetaan vahvistuksen yhteydessä.

Lisätiedot

Kehittämispäällikkö Minna Jurvelin

puh. 050 570 1618

Yhteyspäällikkö Irja Kellokoski

puh. 050 570 9702

s-posti: etunimi.sukunimi@pohto.fi

Ilmoittautuminen

12.2.2019 mennessä,

s-postilla: asiakaspalvelu@pohto.fi tai

www.pohto.fi tai puh. 010 8434600

Peruutusehdot

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

Yöpyminen POHTOn Kortteeri-hotellissa

Majoituksen voit varata ilmoittautuessasi nettisivuillamme tai sähköpostilla 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 sivuiltamme ja ajo-ohjeen www.pohto.fi/Toimipisteet.

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

Pidätämme oikeuden ohjelmamuutoksiin.



asiakaspalvelu@pohto.fi - www.pohto.fi

puhelin: 010 8434 500