



30.5.2023 | Kuopio,

## Avainasiakkuuksien hallinta ja johtaminen 30.5.2023 Kuopio

**Miten hoitaa ja kehittää yrityksen tärkeimpiä asiakkuuksia?**

**Kuinka rakennetaan organisaatioon aito asiakaslähtöisyys?**

**Mitkä asiakkuudet kannattavia ja arvokkaita?**

Koulutuksen jälkeen

- ymmärrät asiakasuskollisuuden, -kannattavuuden ja -tyytyväisyyden merkityksen
- ymmärrät kokonaisvaltaisen avainasiakasajattelun mahdollisuudet liiketoiminnan edistäjänä
- osaat hyödyntää avainasiakkuuksien johtamisen mahdollisuudet liiketoiminnan kehittämisessä

Asiantuntija: FT, KTL **Mikko Mäntyneva**, MCS-Management Consulting Services Oy

ALKAA  
30.05.2023 08.45 -  
30.05.2023 16.00

SIJAINTI  
Kuopio

JÄSENHINTA

**390 €**

(+alv 24%)

HINTA

**590 €**

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

## Kuvaus

**Miten hoitaa ja kehittää yrityksen tärkeimpiä asiakkuuksia?**

**Kuinka rakennetaan organisaatioon aito asiakaslähtöisyys?**

**Mitkä asiakkuudet kannattavia ja arvokkaita?**

Koulutuksen jälkeen

- ymmärrät asiakasuskollisuuden, -kannattavuuden ja -tyytyväisyyden merkityksen
- ymmärrät kokonaisvaltaisen avainasiakasajattelun mahdollisuudet liiketoiminnan edistäjänä
- osaat hyödyntää avainasiakkuuksien johtamisen mahdollisuudet liiketoiminnan kehittämisessä

Kouluttajana toimii FT, KTL, KM **Mikko Mäntyneva**. Kouluttajakokemusta hänelle on kertynyt yli kahdenkymmenen vuoden ajalta eri organisaatioissa eri henkilöstöryhmille. Hän on kirjoittanut mm. kirjat Key Account Management, Asiakkuudenhallinta, Kannattavamarkkinointi, Hallittu projekti ja Kasvua innovaatioista. Kauppakamareiden kanssa hän on tehnyt koulutusyhteistyötä yli 10 vuotta. Koulutuksistaan hän on saanut hyvää palautetta osallistujilta.

## Ohjelma

8.45 Ilmoittautuminen ja aamukahvi

9.00 Koulutustilaisuus alkaa

- Johdatus asiakassuhteiden hallintaan ja johtamiseen
- Asiakkuuden kolmiyhteys: asiakastytyväisyys, -uskollisuus, -kannattavuus
- Aidon asiakaslähtöisyyden rakentaminen organisaatioon
- Asiakaskannan analysointi ja strategiset valinnat
- Kannattavat ja arvokkaat asiakkuudet
- Avainasiakastoiminnan suunnitelmallinen kehittäminen omassa yrityksessä
- Miten hoitaa ja kehittää yrityksen tärkeimpiä asiakkuuksia?
- Asiakkuuden syventäminen – lisää kasvua ja kannattavuutta
- Tavoitteista konkretiaan – miten rakennan yksittäisen avainasiakkuuden hoitoa tukevan toimintasuunnitelman

16.00 Koulutustilaisuus päättyy

## Asiantuntijat

**Mikko Mäntyneva**

FT, KTL

MCS-Management Consulting Services Oy

---

## Kuopion alueen kauppakamari

017 266 3800

kauppakamari@kuopiochamber.fi

### Peruutusehdot

Ilmoittautumisen voi peruuttaa kuluitta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta. 13–7 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu.

Kuopion alueen kauppakamarilla on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa.

### Oikeudet muutoksiin

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.