



MARKKINOINTI JA ASIAKASPALVELU, 35 osp

Autoalan perustutkinto

OPPIMISTAVOITTEET Opiskelijan opintokortin runko Työelämälähtöiset työtehtävät Arvioidaan S = oppimistavoite saavutettu		OPPIMISEN OHJAUS Opetuksen sisältö ammattitaitovaatimusten ja kriteerien pohjalta Keskeiset opetusmenetelmät ja -ympäristöt	
Markkinointi <ul style="list-style-type: none">• Liikkeen markkinointisuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen osallistuminen• Henkilökohtaisen markkinointisuunnitelman laatiminen		<ul style="list-style-type: none">• osallistuu markkinointisuunnitelman tekemiseen ja toteuttamiseen• huomioi liikkeen tavoitteet tehdessään henkilökohtaisen markkinointisuunnitelman• tuntee markkinoinnin kehittymisen ja liikkeen kokonaismarkkinoinnin• toimii myyntikampanjan tavoitteiden mukaisesti• osaa käyttää eri medioiden markkinointikanavia• ymmärtää markkinoinnin kehittymisen ja liikkeen kokonaismarkkinoinnin• ylläpitää liikkeen imagoa esiintymisellään ja muulla toiminnallaan.• toimii oma-aloitteisesti tiedonhankkijana	
Asiakaspalvelu <ul style="list-style-type: none">• Myymäläympäristön viihtyisyydestä huolehtiminen• Liikkeen imagon mukainen käyttäytyminen ja pukeutuminen• Yrityksen laatu- ja ympäristöjärjestelmän mukainen toiminta		<ul style="list-style-type: none">• kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta• toimii opiskelu- ja työyhteisössä arvojen, tavoitteiden, eettisten ohjeiden, sopimusten ja säädösten mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa sekä noudattaa aikatauluja• pitää myymäläympäristön esteettisesti sellaisena, jossa asiakkaat viihtyvät• hyödyntää myymäläympäristön viihtyisyyteen vaikuttavia esteettisiä periaatteita• ylläpitää liikkeen imagoa käytöksellään ja pukeutumisellaan• toimii yrityksen laatu- ja ympäristöjärjestelmän mukaisesti	
Kestävä kehitys: osaa toimia työryhmässä huomioiden ulkoiset ja sisäiset asiakkaat, ymmärtää verotuksen ja päästöjen välisen yhteyden ja osaa soveltaa sitä tietoa asiakaspalvelutilanteissa			
Oppimisympäristöt: Harjoitustyöt ja asiakaspalvelu luokkatiloissa Työpaikalla tapahtuva oppiminen Tietoperusta ja tiedonhankinta teorialuokassa, ATK-luokassa ja/tai verkkoalustalla Opiskelija voi saavuttaa oppimistavoitteet myös yksilöllisen suunnitelman mukaisesti muissa ympäristöissä ja muilla menetelmillä.			