

Ajankohtaiset koulutusmahdollisuudet

Ammattiopisto Lappia, liiketoiminta-ala

Henna Kaakkuriniemi
Liiketoiminta-alan opettaja

Asiakaskokemuksen kehittäminen,
markkinointiviestintä sekä
kestävän kehityksen edistäminen



Työkokemus mm. finanssialalta asiakaspalvelusta,
osaamisen kehittämisestä, arvolupauksen
käytäntöön viennistä, asiakasymmärryksen
keräämisestä ja analysoinnista sekä
asiakaskokemuksen kehittämisestä



Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu

Tutkinnon osana





“Yritysten välinen kilpailu on
asiakaskokemusten välistä
kilpailua.”

Hannu Saarijärvi ja Pekka Puustinen
kirjassa Strategiana asiakaskokemus



Asiakaskokemuksen erilaiset kosketuspisteet

Yrityksen omistamat kosketuspisteet

Asiakaspolun aikana tapahtuvat kosketuspisteet, joita yritys voi itse johtaa ja suunnitella.

Kumppanin toteuttamat kosketuspisteet

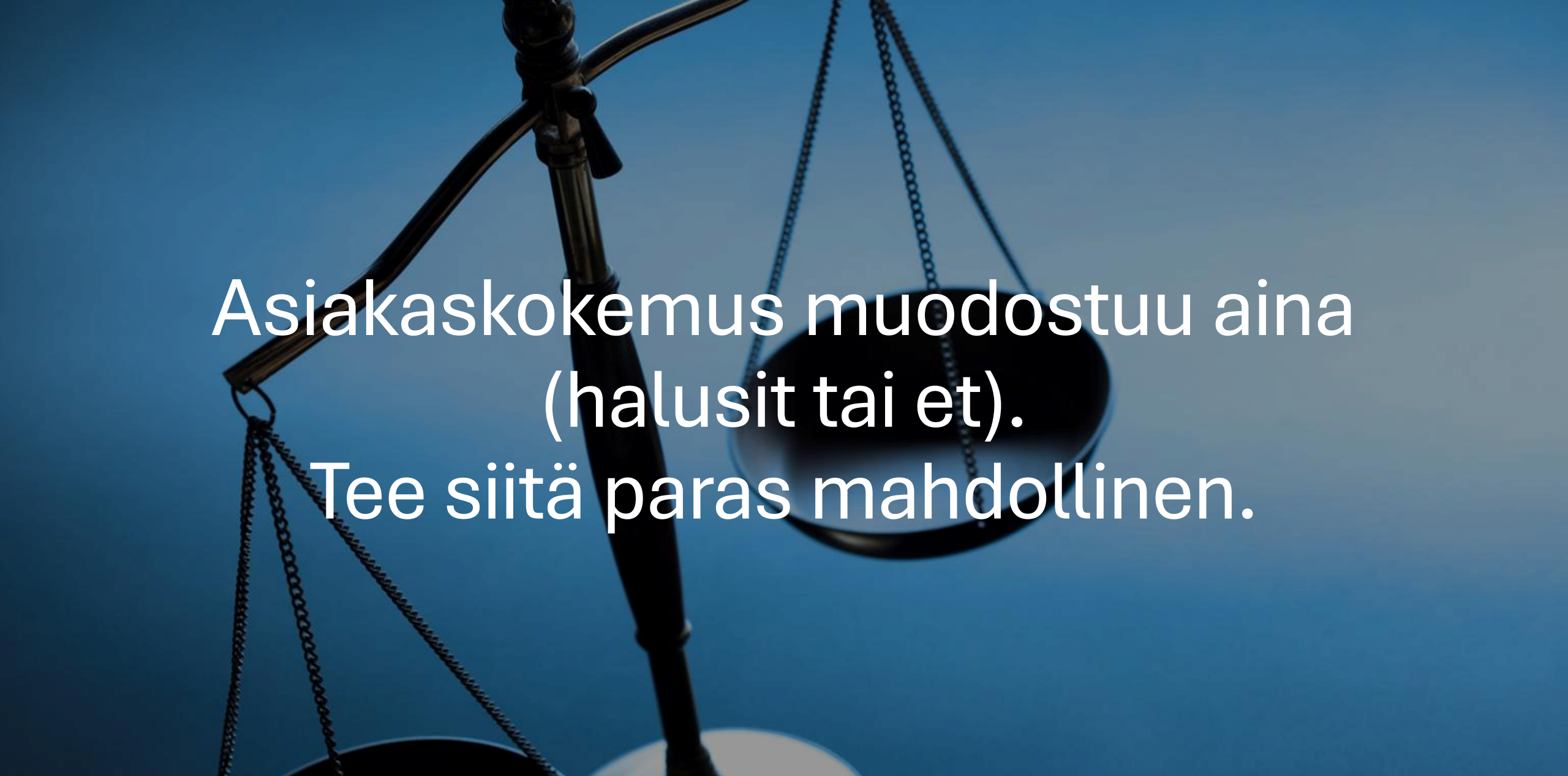
Asiakaspolun aikana tapahtuvat kosketuspisteet, joita voidaan suunnitella ja johtaa yhteistyössä kumppaniyritysten kanssa.

Asiakkaan omistamat kosketuspisteet

Asiakaspolun aikana tapahtuvat kosketuspisteet, joita yritys tai sen kumppanit eivät pysty hallitsemaan.

Sosiaaliset ja ulkoiset kosketuspisteet

Asiakaskokemuksen aikana tapahtuvat kosketuspisteet, joissa toisilla asiakkaila on merkittävä rooli.



Asiakaskokemus muodostuu aina
(halusit tai et).
Tee siitä paras mahdollinen.



Liiketoiminnan koulutukset, joihin haku syksyllä 2025



Koulutus alkaa 29.9.2025
Hakuaika päättyy 26.9.2025

Liiketoiminnan perustutkinnon
tutkinnon osana

Asiakaskokemuksen
kehittäminen (15 osp)

Kohderyhmä

Koulutus sopii niin vastavalmistuneelle kaupallisen alan osaajalle kuin myös sinulle, joka haluat laajentaa aiempaa osaamistasi.

Koulutus vaatii sujuvaa suomen kielen osaamista, taitotaso B1.2.

Jokainen työntekijä vastaa asiakaskokemuksen syntymisestä ja asiakasymmärryksen hyödyntämisestä.

Liiketoiminnan
ammattitutkinnon
tutkinnon osana

Asiakaskokemuksen
kehittäminen ja
palvelumuotoilu (60 osp)

Kohderyhmä

Koulutus on tarkoitettu
merkonomeille ja liiketoiminnan
työtehtävissä aikaisemmin toimineille
henkilöille sekä yrittäjille.

Koulutus vaatii sujuvaa suomen
kielen osaamista, taitotaso B1.2.

Kuka/ketkä vastaavat
yrityksessäsi
asiakaskokemuksen
kehittämisestä?

Liiketoiminnan perustutkinnon tutkinnon osana

Asiakaskokemuksen kehittäminen (15 osp)

Liiketoiminnan ammattitutkinnon tutkinnon osana

Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu (60 osp)

Tutkinnon osan suoritettuaasi osaat mm.

- kerätä ja hyödyntää asiakaskokemustietoa
- tunnistaa asiakaskokemuksen merkityksen liiketoiminnalle
- kuvata asiakaspolun ja merkitykselliset kosketuspisteet
- tunnistaa kehitettävän palvelun ja sen asiakasryhmät
- kehittää palvelua yhdessä asiakkaiden ja muiden palveluun liittyvien toimijoiden kanssa
- tunnistaa yrityksesi tuottaman asiakasarvon
- arvioida kehitettyä palvelua

Asiakaskokemuksen kehittämisen tutkinnon osien aikataulutus

- Opetus kaikille järjestetään ajalla 29.9.-21.11.2025.
- Ammattitutkinnon tutkinnon osassa kaksi lisäpäivää.
- Oppitunnit sijoittuvat klo 8–14.30 välille.
- Oppisopimusopiskelijoiden opetuspäivät ovat
 - 6.-7.10.2025
 - 10.-11.10.2025
 - 3.12.2025 (vain at)
 - 10.12.2025 (vain at)
- Tutkinnossa vaadittava osaaminen osoitetaan näytössä, joka suoritetaan aidossa työelämän toimintaympäristöissä.



Liiketoiminnan ammattitutkinto työn ohessa 150 osp

Myynnin ja markkinointiviestinnän
osaamisalan tutkinto:

Asiakaskokemuksen kehittäminen ja
palvelumuotoilu, 60 osp
aloitus 29.9.2025

Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen
30 osp
aloitus 2.2.2026

Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu
ja toteuttaminen, 60 osp
aloitus 8/2026

Kohderyhmä

Koulutus on tarkoitettu heille, joilla on jo ammatillinen perustutkinto ja osaamista liiketoiminnan työtehtävistä tai toimii yrittäjänä.

Tietoa koulutuksesta:

Koulutus vaatii sujuvaa suomen kielen osaamista, taitotaso B1.2.

Koulutus alkaa 29.9.2025 valinnaisella tutkinnon osalla tai 2.2.2026 pakollisella tutkinnon osalla.

Hakuaika päättyy 26.09.2025

Jaksotuskirjaukset 15 osp

Tutkinnon osan suoritettuasi osaat mm.

- täsmäyttää tilit ja tarkistaa pääkirjan sisällön
- jaksottaa menot ja tulot oikealle tilikaudelle
- laatia tase-erittelyt ja tarkistaa niiden oikeellisuuden

Kohderyhmä

Koulutus sopii liiketoiminnan alasta kiinnostuneelle henkilölle, esim. alan vaihtajalle.

Tietoa koulutuksesta:

Koulutus vaatii sujuvaa suomen kielen osaamista, taitotaso B1.2.

Koulutus alkaa 29.9.2025

Hakuaika päättyy 20.9.2025

Keväällä 2026

Laskutus ja myyntireskontra 15 osp ja/tai Ostoreskontra 15 osp

Laskutuksen ja myynti-/ostoreskontran opintojen aikana käydään läpi molempien tutkinnon osien teorialat.

Halutessaan opiskelija voi suorittaa työelämässä oppimisen sekä näytön joko vain toiseen tai molempiin tutkinnon osiin.

Kohderyhmä

Koulutus sopii liiketoiminnan alasta kiinnostuneelle henkilölle, esim. alan vaihtajalle.

Tietoa koulutuksesta:

Koulutus vaatii sujuvaa suomen kielen osaamista, taitotaso B1.2.

Koulutus alkaa 2.2.2026.

Hakuaika päättyy 23.1.2026

Opintojen hinnat



Oppisopimuskoulutus edellyttää työsuhdetta tai yrittäjyyttä.

Liiketoiminnan perustutkinnosta tutkinnon osa (15 osp)

- Opetus on opiskelijalle maksutonta.
- Opinnot voi suorittaa myös oppisopimuksella.

Liiketoiminnan ammattitutkinnosta tutkinnon osa (60 osp)

- Oppisopimuskoulutus maksuton.
- Omaehtoisen koulutuksen tutkinnon osan hinta 150 euroa.

Liiketoiminnan ammattitutkinto (150 osp)

- Oppisopimus on osallistujalle ja työnantajalle maksuton.
- Omaehtoisessa kouluttautumisessa tutkinnon maksuosuus on 350 euroa.

Haku ja yhteystiedot

Haku: lappia.fi/koulutushaku

Yhteystiedot:

Opettaja Henna Kaakkuriniemi 040 1592426

Alavastaava Päivi Innala 050 3109383

Koulutuspäällikkö Kati Röntynen 050 4444867

Sähköposti: etunimi.sukunimi@lappia.fi



Oppisopimuskoulutukseen haku ainoastaan puhelimitse 040 132 8198

A circular inset image on the left side of the slide showing a sunset over a body of water, with trees in the foreground and sunbeams breaking through the clouds.

Heräsikö kysymyksiä?

Yhteystiedot:
Henna Kaakkuriniemi
040 1592426
henna.kaakkuriniemi@lappia.fi