

Liiketoiminnan ammattitutkinto, palvelumuotoilu



TYÖN OHESSA
SUORITETTAVA
OPPISOPIMUSKOULUTUS



SUUNNITELTU KESTO N.
1 VUOSI, LAAJUUS 150
OSAAMISPISTETTÄ



ETÄKOULUTUS ILTA-AIKAAN
KLO 17-20 VÄLILLÄ



OSALLISTUMISMAKSU
250€

Koulutuksen esittely

Palvelumuotoilun liiketoiminnan ammattitutkin-
nossa kehität asiakaskokemusta palvelumuotoilun
menetelmillä.

Sinulle tulevat tutuksi palvelumuotoilun monipuo-
linen työkalupakki, palvelujen personointi ja käyt-
täjäystävällisyys sekä asiakasymmärryksen ja asia-
kastiedon merkitys osana palvelujen kehittämistä.

Kohderyhmä

Asiakaspalvelun tai myynnin tehtävissä esimerkiksi
kaupan tai muun tuote- tai palveluliiketoiminnan
alalla toimiville.

Tutkinnon osat

1. Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen (30 osaamispistettä)
2. Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen (60 osaamispistettä)
3. Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu (60 osaamispistettä)



Tutkinnon osien
ammattitaitovaatimusten
mukainen osaaminen
osoitetaan näytöillä
käytännön työtehtäviä
tekemällä

Koulutuksen sisältö ja aikataulu

10.9.2025	eKampus	Koulutuksen orientaatiopäivä
24.9.2025	eKampus	Liiketoimintataidot muuttuvassa toimintaympäristössä
8.10.2025	eKampus	Tiimin viestintä liiketoiminnan tukena
22.10.2025	eKampus	Vastuullisuus liiketoiminnan taustalla
5.11.2025	eKampus	Tuloksellinen liiketoiminta
11–12/2024	eKampus	Henkilökohtainen ohjaus
19.11.2025	eKampus	Monikanavainen myynti ja asiakaspalvelu
3.12.2025	eKampus	Myyntiprosessi ja myynnin myytit
17.12.2025	eKampus	Viestintä ja jälkimarkkinointi osana myyntiä
7.1.2026	eKampus	Tulevaisuuden asiakaspalvelu -workshop
1–2/2025	eKampus	Henkilökohtainen ohjaus
21.1.2026	eKampus	Palvelumuotoilu yrityksen toiminnan vauhdittajana
4.2.2026	eKampus	Asiakasymmärrys ja asiakastiedon merkitys
4.3.2026	eKampus	Palvelumuotoiluprosessi ja asiakaskokemuspolku
18.3.2026	eKampus	Asiakaslähtöinen toiminta ja asiakaskokemuksen kehittäminen
3–4/2026	eKampus	Henkilökohtainen ohjaus
8.4.2026	eKampus	Asiakaskokemuksen kehittämissuunnitelmien sparraus
20.5.2026	eKampus	Tutkinnon osien kehittämishankkeiden esittelyt
06–08/2026	eKampus	Näyttö- ja arviointikeskustelut

→ Lue lisää ja hae mukaan

mercuriapro.fi

→ Kysyttävää? Ota yhteyttä

Airi Krogerus, koulutusasiantuntija
airi.krogerus@mercuria.fi
040 522 8526