

Restaurant- rapport

Odense Golfklub
Maj 2017



Om rapporten

SVARPROCENTER

Nedenfor ses svarprocenterne år til dato for de enkelte undersøgelser i Golfspilleren i Centrum.

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	204	47	23%	23%
Medlemsundersøgelsen	390	161	41%	35%

SÅDAN LÆSES RAPPORTEN – ET EKSEMPEL

Generelt er alle orange søjler, barrer og kurver i graferne klubbens egne resultater, mens grå søjler, barrer og kurver viser benchmark (sammenligning til landsgennemsnittet).

I eksemplet til højre fremgår det, at klubbens træningsfaciliteter af gæsterne vurderes til en score på 66 og man er gået to point frem siden seneste periode.

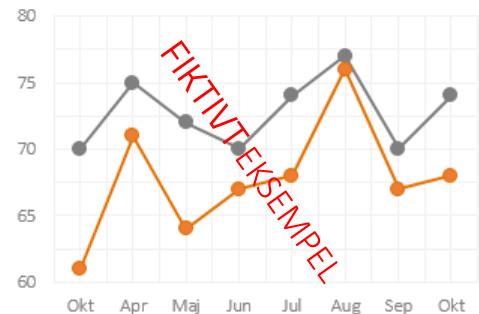
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ⁺²

BENCHMARK
74
HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra to af undersøgelserne i Golfspilleren i Centrum – Gæsteundersøgelsen og Medlemsundersøgelsen:

Gæsteundersøgelsen: Gennemføres løbende i perioden 1. april-31. oktober. Der sendes invitation til deltagelse i undersøgelsen dagen efter at gæsten har spillet på banen. Der sendes ikke invitation til juniorer og der sendes ikke invitation til gæster, som har vurderet banen inden for de seneste 16 uger eller har vurderet en anden bane inden for de seneste fire uger.

Medlemsundersøgelsen: Gennemføres tre gange årligt (maj, juli og september), hvor en tilfældig udvalgt tredjedel af medlemmerne inviteres til at deltage. Der sendes invitation til medlemmer registreret som Fuldtid, Fleks eller Long Distance. Juniorer får et særligt junior-skema.

Et hurtigt blik på resultaterne

MEDLEMMER

AMBASSADØRSKORE - RESTAURANT

Til højre ses gæster og medlemmers ambassadørscore samt berøringspunkterne under Restaurant sorteret efter deres betydning for ambassadørscoren.

Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale restauranten i klubben til familie, venner eller kolleger?".

På baggrund af svarene på en ti-punktskala, inddeles de i tre ambassadørkategorier: "Positive" (9-10), "Passive" (7-8) eller "Negative" (0-6).

Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvise andel af "Negative" fra den procentvise andel af "Positive".

Hvis man eksempelvis har 40% "Positive" og 20% "Negative" er ambassadørscoren = 20.

GÆSTER

33

▲
+19

BENCHMARK

15

HØJ: 48
LAV: -23

MEDLEMMER

-11

▼
-17

BENCHMARK

8

HØJ: 68
LAV: -52

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	75
2	Betjening og service i restauranten	81
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	81
4	Restauranten lever op til forventningerne	79
5	Madens kvalitet	77

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

1	Betjening og service i restauranten	+11
2	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	+6
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	+5
4	Madens kvalitet	+4
5	Restauranten lever op til forventningerne	+3

UDVIKLING - MEDLEMMER

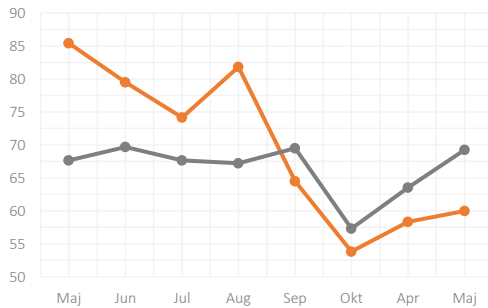
1	Udbuddet af mad- og drikkevarer	+5
2	Restauranten lever op til forventningerne	+4
3	Restaurantens åbningstider	+2
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	+1
5	Madens kvalitet	-1

Restaurant 1/3

BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

60% ▲
+2

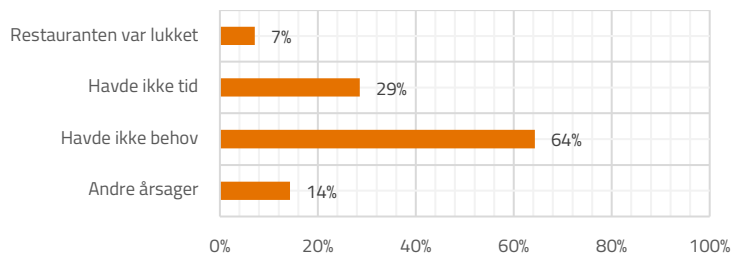


BENCHMARK

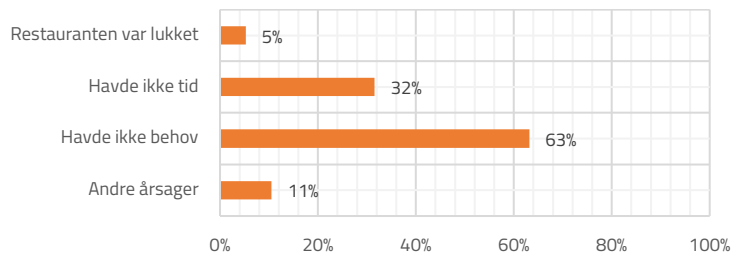
69% HØJ: 87
LAV: 51

ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - MAJ MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

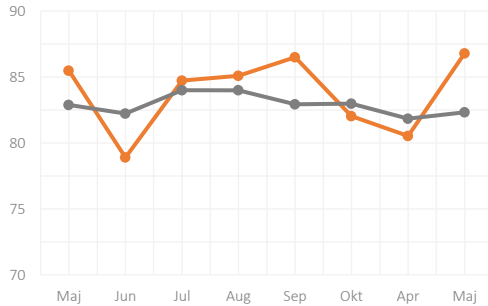


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

87 ▲
+6

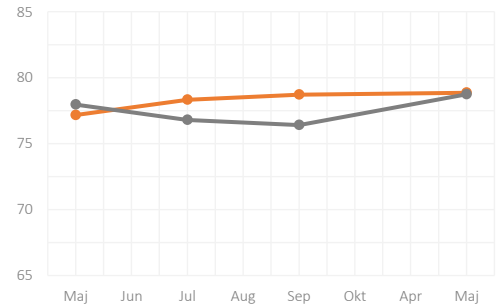


BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 71

MEDLEMMER

79 0



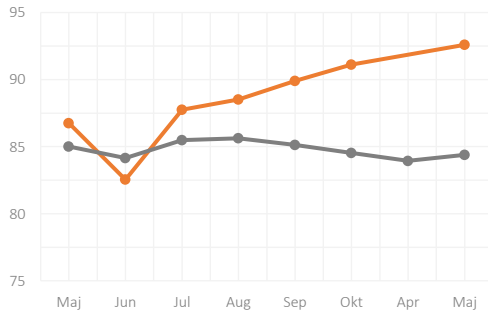
BENCHMARK

79 HØJ: 91
LAV: 59

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

93

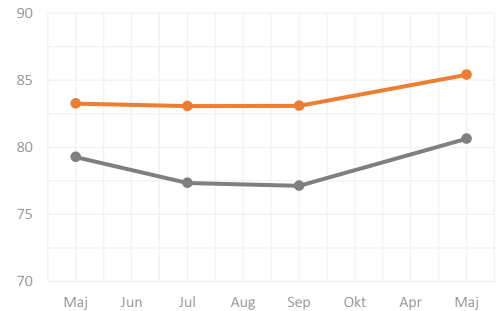


BENCHMARK

84 HØJ: 93
LAV: 71

MEDLEMMER

85 ▲
+2



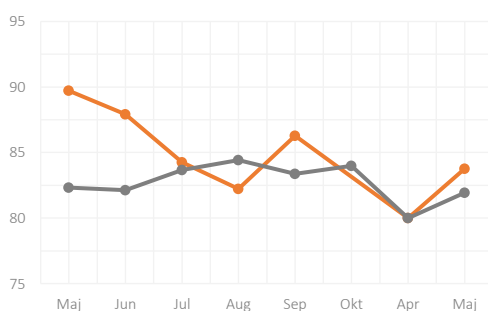
BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 61

MADENS KVALITET

GÆSTER

84 ▲
+4

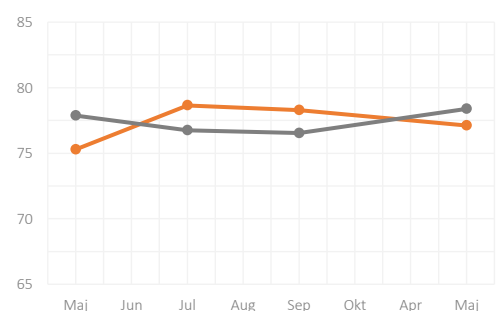


BENCHMARK

82 HØJ: 89
LAV: 68

MEDLEMMER

77 ▼
-1



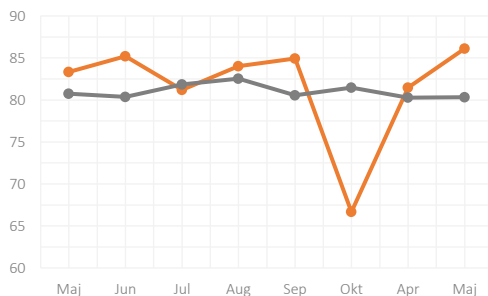
BENCHMARK

78 HØJ: 92
LAV: 58

UDBUDET AF MAD- OG DRILLEVARER

GÆSTER

86 ▲
+5

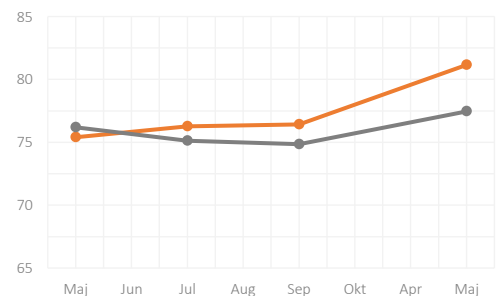


BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 67

MEDLEMMER

81 ▲
+5



BENCHMARK

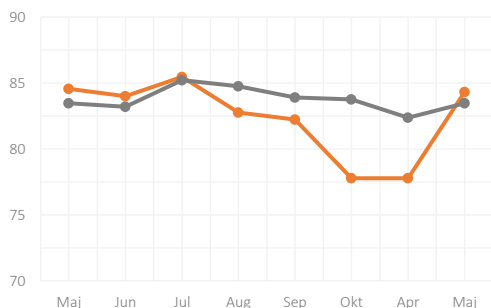
77 HØJ: 90
LAV: 59

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

84 ▲
+6

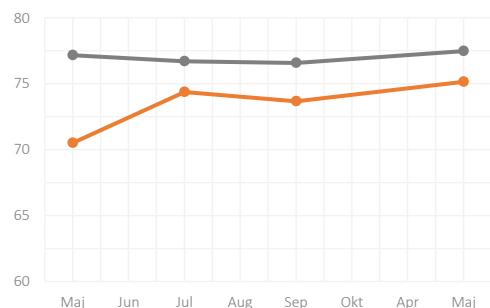


BENCHMARK

83 HØJ: 92
LAV: 72

MEDLEMMER

75 ▲
+1



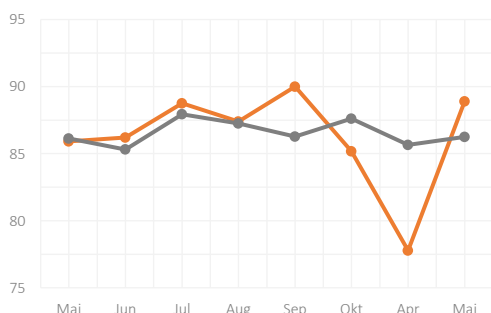
BENCHMARK

77 HØJ: 93
LAV: 53

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

89 ▲
+11

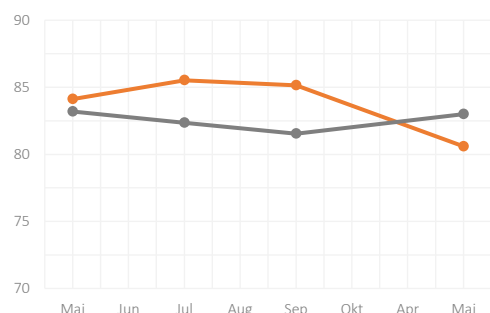


BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 74

MEDLEMMER

81 ▼
-4



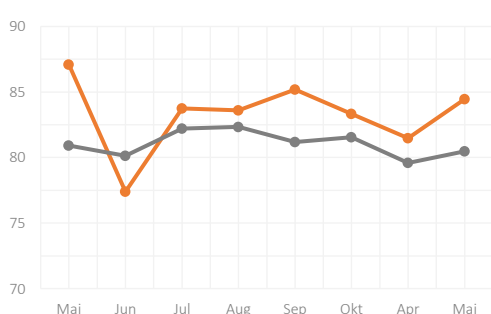
BENCHMARK

83 HØJ: 94
LAV: 64

RESTAURANTEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

GÆSTER

84 ▲
+3

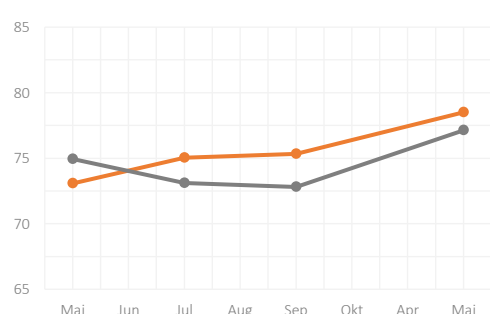


BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 66

MEDLEMMER

79 ▲
+4



BENCHMARK

77 HØJ: 92
LAV: 52

MÅL OG INDSATS

Serviceområde

Nu

Mål

Berøringspunkt

Nu

Mål

Opgave

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Resultater i tabeloversigt

	GÆSTER										MEDLEMMER					
	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Apr	Maj	Udv	BM	Maj	Jul	Sep	Maj	Udv	BM
Antal svar	48	39	120	55	31	13	12	35			180	208	227	161		
Svarprocent	26%	23%	31%	27%	21%	19%	15%	29%			44%	50%	51%	41%		
Ambassadørscore - Restaurant	27	13	24	27	20	-29	14	33	+19	15	0	-3	6	-11	-17	8
Serviceområder																
Restaurant	85	79	85	85	87	82	81	87	+6	82	77	78	79	79	0	79
Restaurantens åbningstider	87	83	88	89	90	91		93		84	83	83	83	85	+2	81
Madens kvalitet	90	88	84	82	86		80	84	+4	82	75	79	78	77	-1	78
Udbuddet af mad- og drikkevarer	83	85	81	84	85	67	81	86	+5	80	75	76	76	81	+5	77
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	85	84	85	83	82	78	78	84	+6	83	71	74	74	75	+1	77
Betjening og service i restauranten	86	86	89	87	90	85	78	89	+11	86	84	86	85	81	-4	83
Restauranten lever op til forventningerne	87	77	84	84	85	83	81	84	+3	80	73	75	75	79	+4	77

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®