

# Begyndelse i klubben

Odense Golfklub  
September 2015



# Om rapporten

## SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Medlemsundersøgelsen	1.318	651	49%	46%
Nye medlemmer	133	72	54%	53%

## 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.

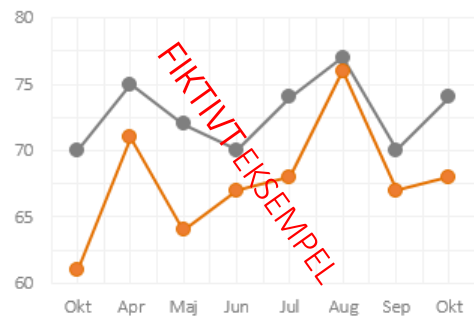
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

### TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 <sup>+2</sup>

BENCHMARK  
74  
HØJ: 81  
LAV: 52



## GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på to af undersøgelserne i Golfspilleren i Centrum – medlemsundersøgelsen og undersøgelsen blandt nye medlemmer:

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.

Undersøgelse blandt nye medlemmer: Gennemføres løbende. Alle nye medlemmer modtager ca. otte uger efter registreret indmeldelsesdato invitation til deltagelse. Medlemmer under 19 år (juniorer) inviteres ikke.

Der er fokus på tre segmenter i rapporten:

- 1) Nye medlemmer, som har meldt sig ind i år. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 72 svar.
- 2) 1. og 2. års medlemmer som samlet gruppe. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 97 svar.
- 3) Medlemmer med et HCP over 36. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 106 svar.

# Et hurtigt blik på resultaterne

## AMBASSADØRSKORE

Til højre ses de nye medlemmers ambassadørscore.

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

På baggrund af medlemmernes svar 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%.

### NYE MEDLEMMER

# 50%

### BENCHMARK

# 58%

HØJ: 97%

LAV: 7%

### VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

## TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER OMHANDLENDE BEGYNDELSEN I KLUBBEN

Til højre ses de berøringspunkter vedrørende begyndelsen i klubben, som medlemmerne har vurderet højest og lavest.

LAVESTE VURDERING		
1	Deltager i arrangementer	53
2	Integreret i klubben	67
3	Har andre at spille med	76
4	Praktisk information har været god	78
5	Udvikling i mit golfspil	78

HØJESTE VURDERING		
1	Er glad for at spille golf	91
2	Føler sig godt modtaget	83
3	Udvikling i mit golfspil	78
4	Praktisk information har været god	78
5	Har andre at spille med	76

# NYE MEDLEMMER

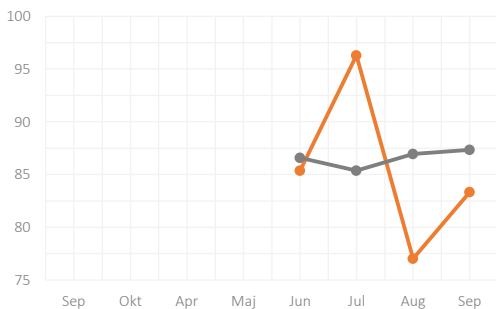
- Oplevelse af berøringspunkter

FØLER SIG GODT MODTAGET

PRAKTISK INFORMATION HAR VÆRET GOD

MEDLEMMER

**83** ▲  
+6

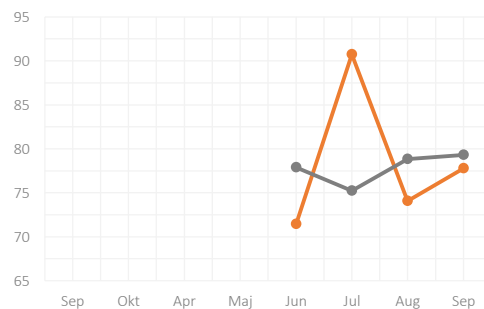


BENCHMARK

**87** HØJ: 96  
LAV: 76

MEDLEMMER

**78** ▲  
+4



BENCHMARK

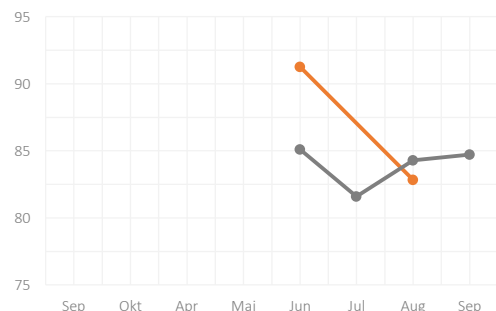
**79** HØJ: 91  
LAV: 65

TRÆNING HAR VÆRET GOD OPLEVELSE

REGEL OG ETIKETTE FORLØB EN GOD OPLEVELSE

MEDLEMMER

**84** HØJ: 93  
LAV: 73

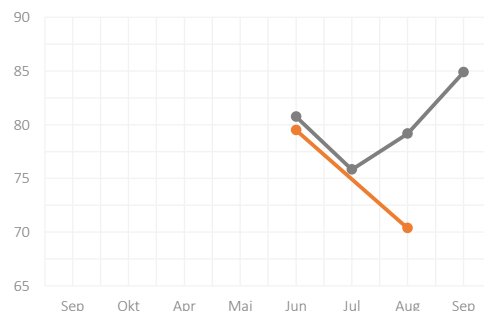


BENCHMARK

**84** HØJ: 93  
LAV: 73

MEDLEMMER

**85** HØJ: 96  
LAV: 69



BENCHMARK

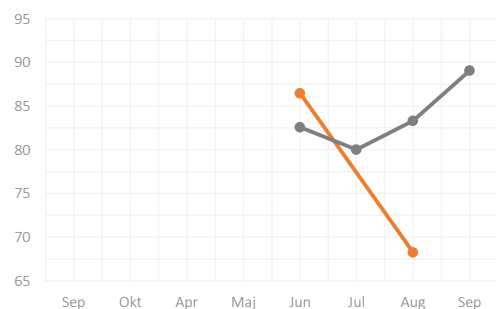
**85** HØJ: 96  
LAV: 69

OPLEVELSE MED GOLFKØREKORTET GOD

DELTAGER I ARRANGEMENTER

MEDLEMMER

**89** HØJ: 96  
LAV: 83

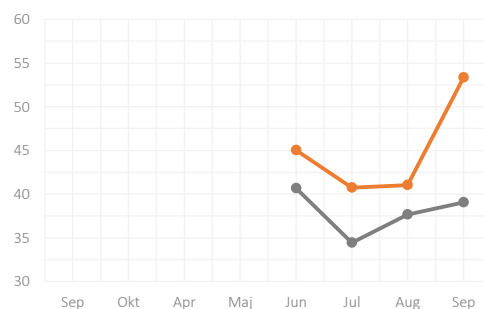


BENCHMARK

**89** HØJ: 96  
LAV: 83

MEDLEMMER

**53** ▲  
+12



BENCHMARK

**39** HØJ: 59  
LAV: 20

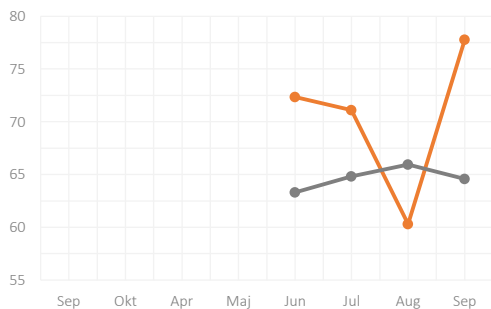
# NYE MEDLEMMER

- Oplevelse af berøringspunkter

## UDVIKLING I MIT GOLFSPIK

MEDLEMMER

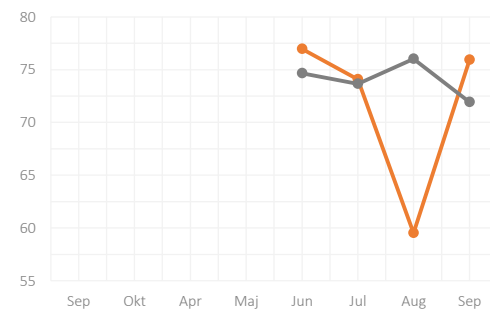
**78** ▲  
+18



## HAR ANDRE AT SPILLE MED

MEDLEMMER

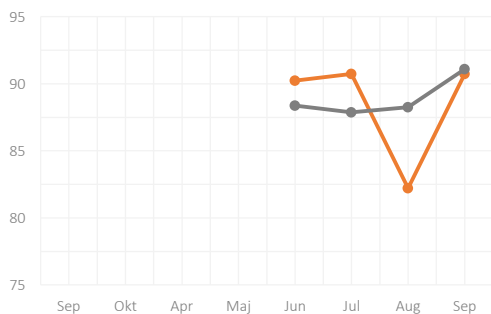
**76** ▲  
+16



## ER GLAD FOR AT SPILLE GOLF

MEDLEMMER

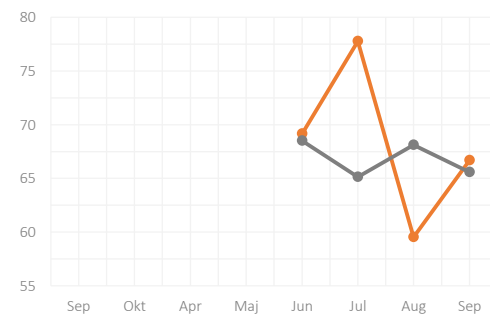
**91** ▲  
+9



## INTEGRERET I KLUBBEN

MEDLEMMER

**67** ▲  
+7

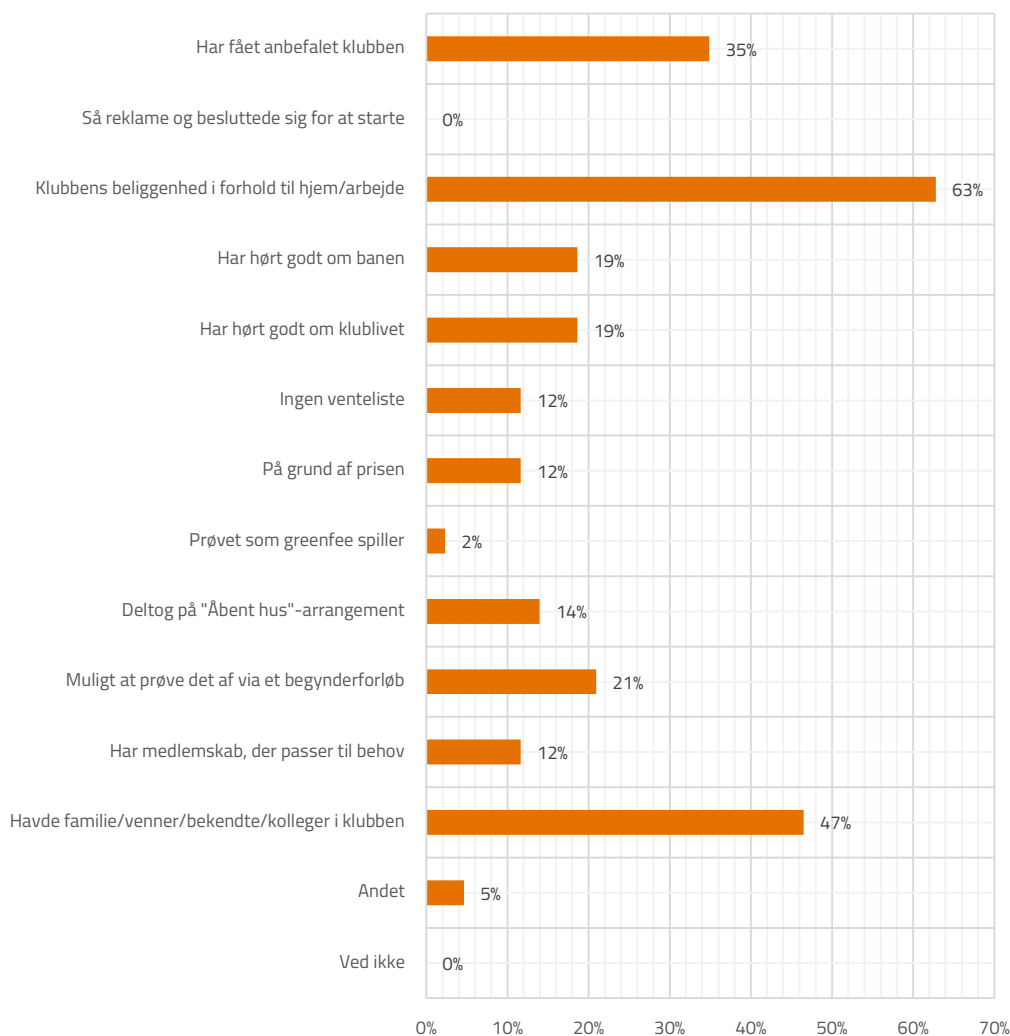


# NYE MEDLEMMER

## - Årsager til valg af klub

### ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE JERES KLUB - ALLE SVAR ÅR TIL DATO

---

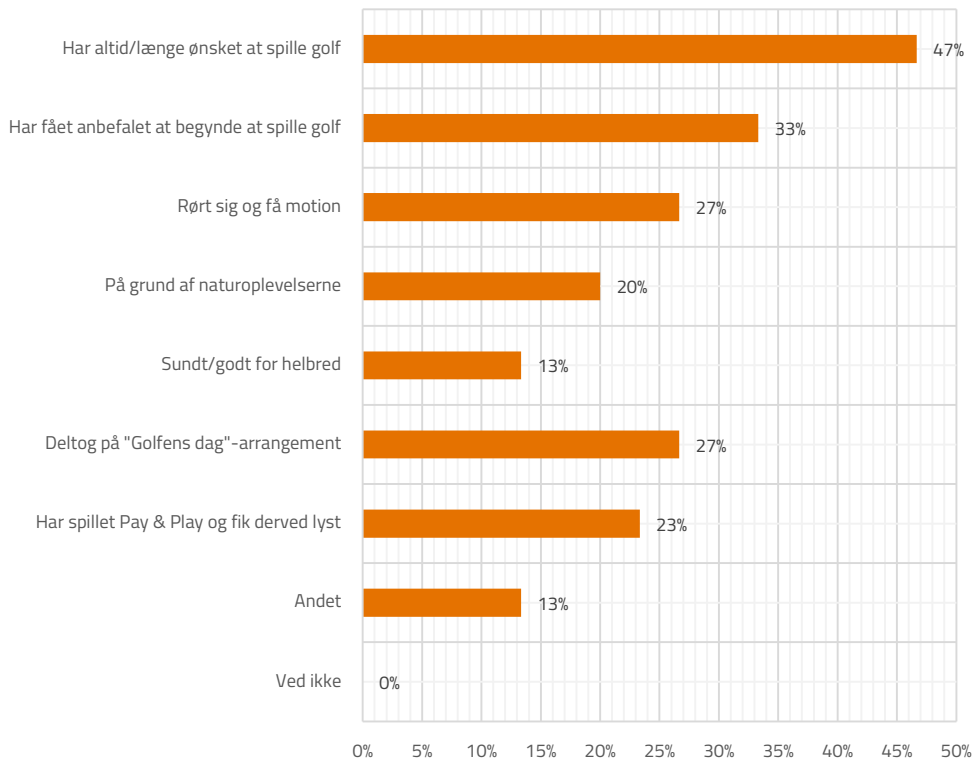


# NYE MEDLEMMER

## - Årsager til golf

### ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE AT SPILLE GOLF - ALLE SVAR ÅR TIL DATO

---



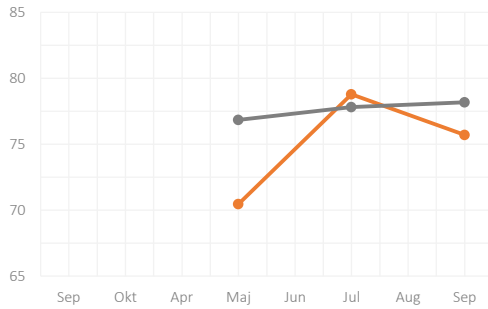
# 1. OG 2. ÅRS MEDLEMMER

- Oplevelse af serviceområder

BANEN

MEDLEMMER

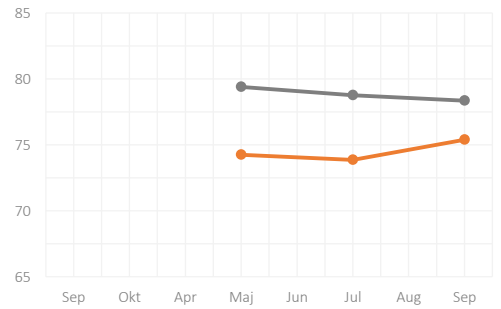
**76** ▼  
-3



KLUBLIV

MEDLEMMER

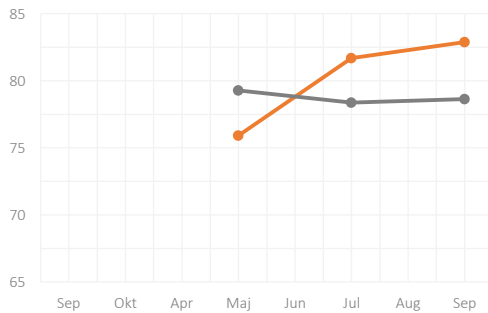
**75** ▲  
+1



RESTAURANT

MEDLEMMER

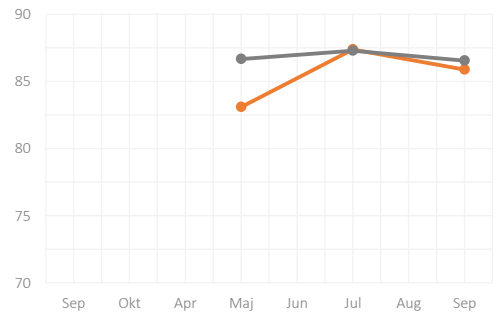
**83** ▲  
+1



KLUBHUS

MEDLEMMER

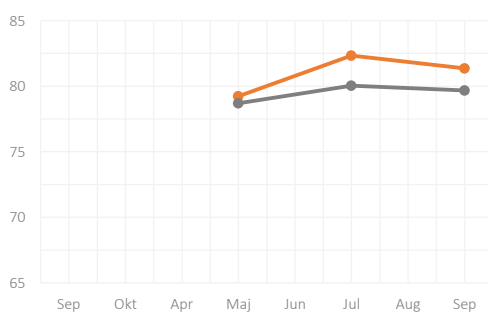
**86** ▼  
-1



TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

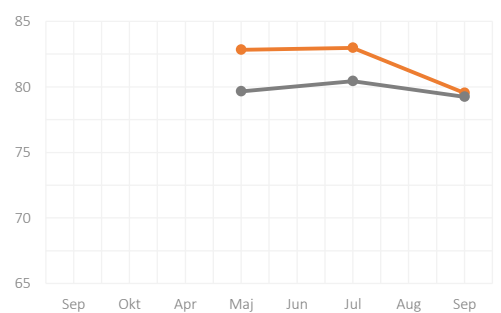
**81** ▼  
-1



PROSHOP

MEDLEMMER

**80** ▼  
-3





# 1. OG 2. ÅRS MEDLEMMER

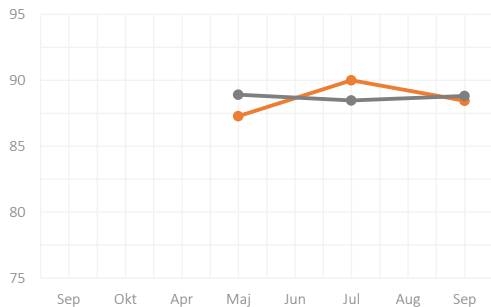
- Oplevelse af serviceområder

TRÆNING

LEDELSE OG INFORMATION

MEDLEMMER

**88** ▼  
-2

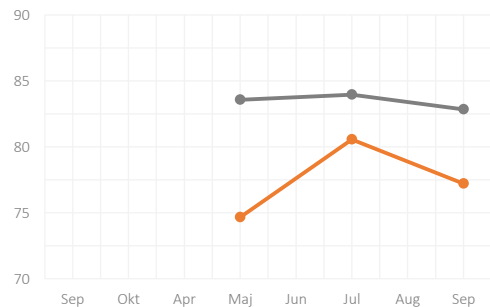


BENCHMARK

**89** HØJ: 95  
LAV: 78

MEDLEMMER

**77** ▼  
-4



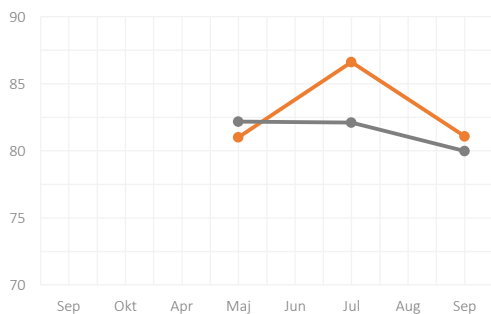
BENCHMARK

**83** HØJ: 91  
LAV: 71

PRISER OG PRODUKTER

MEDLEMMER

**81** ▼  
-6



BENCHMARK

**80** HØJ: 88  
LAV: 68

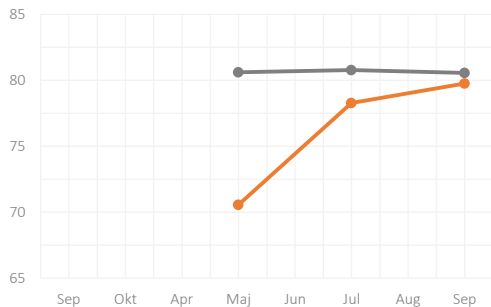
# MEDLEMMER OVER HCP 36

- Oplevelse af klubliv

GODT SOCIALT MILJØ I KLUBBEN

MEDLEMMER

**80** ▲ +2



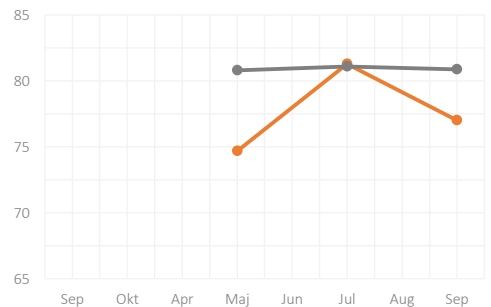
BENCHMARK

**81** HØJ: 92  
LAV: 66

GODE SOCIALE ARRANGEMENTER I KLUBBEN

MEDLEMMER

**77** ▼ -4



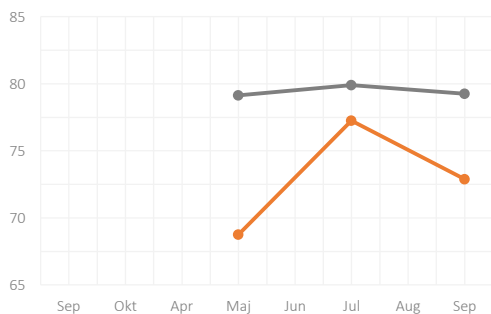
BENCHMARK

**81** HØJ: 91  
LAV: 66

ET PASSENDE ANTAL TURNINGER OM ÅRET

MEDLEMMER

**73** ▼ -4



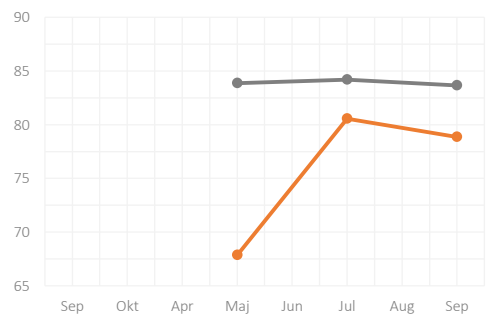
BENCHMARK

**79** HØJ: 89  
LAV: 68

TURNERINGSUDBUDET DÆKKER BEHOV

MEDLEMMER

**79** ▼ -2



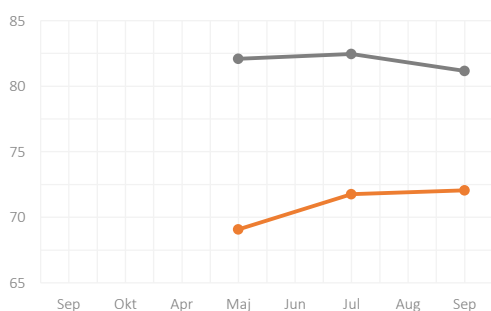
BENCHMARK

**84** HØJ: 93  
LAV: 72

GODT INFORMERET OM TURNINGERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

**72** 0



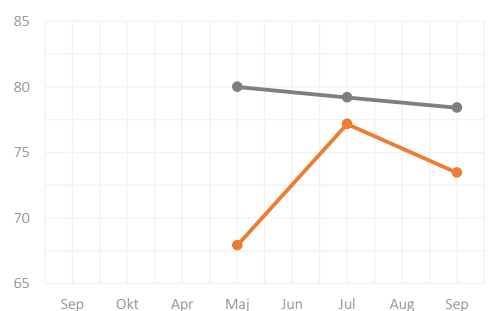
BENCHMARK

**81** HØJ: 91  
LAV: 70

ANTALLET AF KLUBBER I KLUBBEN ER PASSENDE

MEDLEMMER

**73** ▼ -4



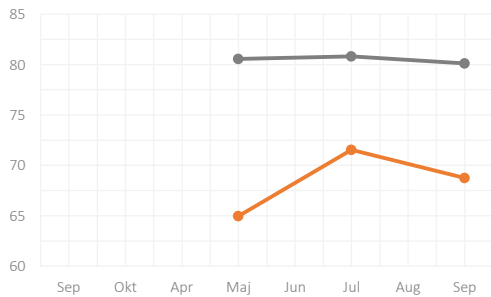
BENCHMARK

**78** HØJ: 92  
LAV: 59

NEMT AT KOMME MED I EN KLUB I KLUBBEN

MEDLEMMER

**69** ▼ -3



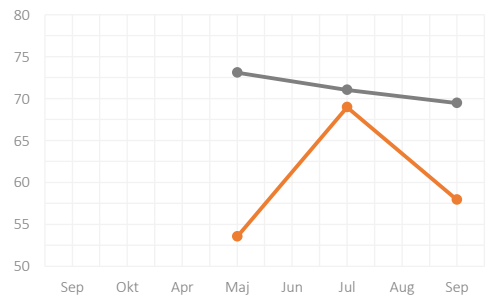
BENCHMARK

**80** HØJ: 94  
LAV: 61

GODT INFORMERET OM KLUBBERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

**58** ▼ -11



BENCHMARK

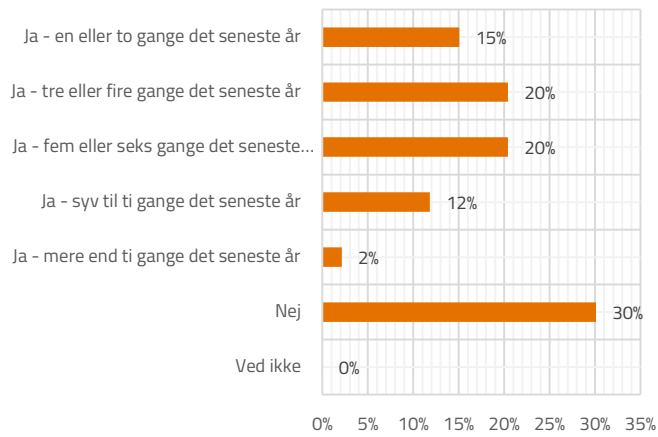
**69** HØJ: 84  
LAV: 48

# MEDLEMMER OVER HCP 36

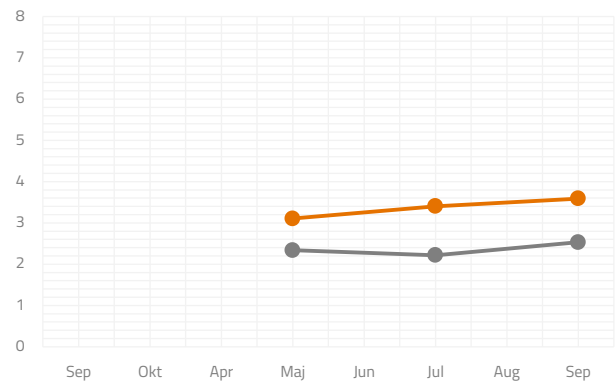
## - Træningsdeltagelse

BENYTTET SIG AF KLUBBENS TRÆNER (ALLE SVAR ÅR TIL DATO) SAMT TRÆNINGSRATIO

---



Antal træningslektioner om året pr medlem med HCP over 36



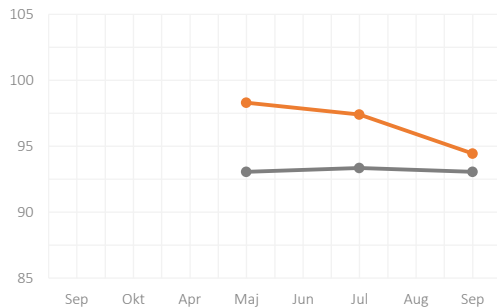
# MEDLEMMER OVER HCP 36

- Oplevelse af træning

TRÆNEREN ER TEKNISK DYGTIG

MEDLEMMER

**94** ▼  
-3



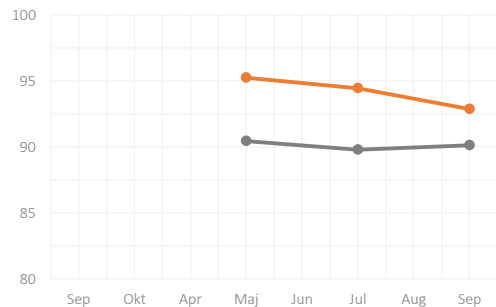
BENCHMARK

**93** HØJ: 99  
LAV: 85

TRÆNEREN FORBEDRER MIT GOLFSPIL

MEDLEMMER

**93** ▼  
-1



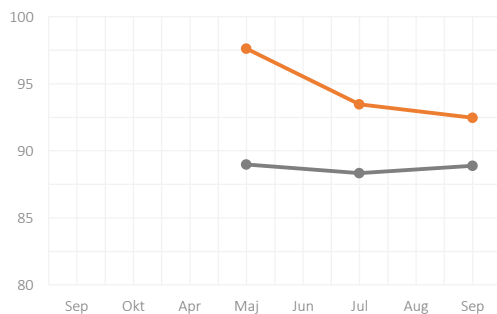
BENCHMARK

**90** HØJ: 98  
LAV: 80

TRÆNEREN ER PÆDAGOGISK OG SPÆNDENDE UNDERVISER

MEDLEMMER

**92** ▼  
-1



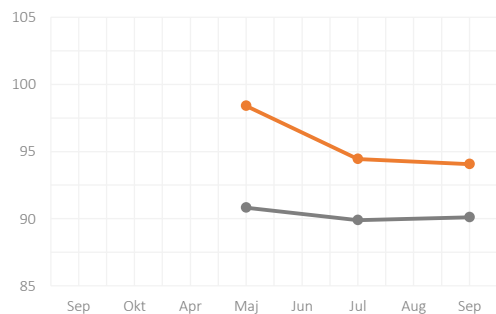
BENCHMARK

**89** HØJ: 98  
LAV: 74

TRÆNEREN ER OPMÆRKSOM OG SERVICEMINDED

MEDLEMMER

**94** 0



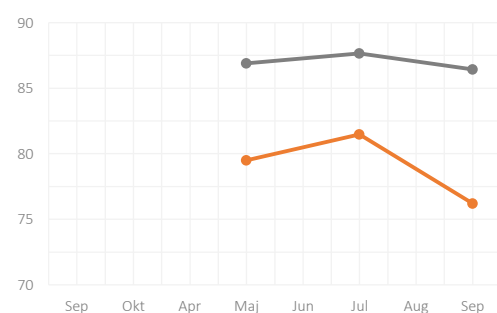
BENCHMARK

**90** HØJ: 98  
LAV: 76

TILSTRÆKKELIG MULIGHED FOR BOOKING AF LEKTION HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER

**76** ▼  
-5



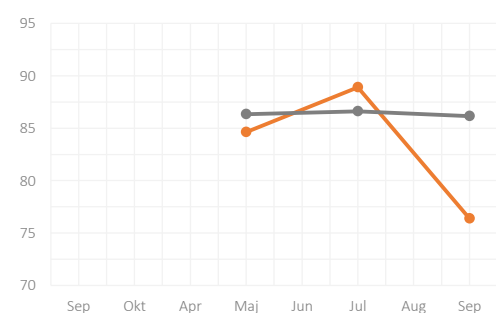
BENCHMARK

**86** HØJ: 96  
LAV: 73

RIMELIGT PRISNIVEAU HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER

**76** ▼  
-13



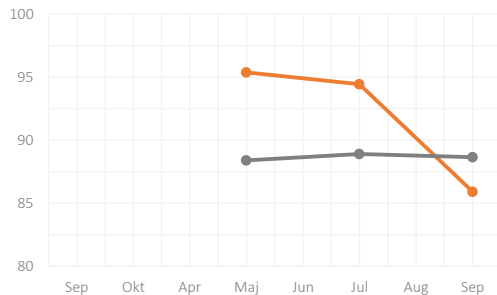
BENCHMARK

**86** HØJ: 96  
LAV: 74

TRÆNEREN HAR GODT OG VARIERET TRÆNINGSTILBUD

MEDLEMMER

**86** ▼  
-8



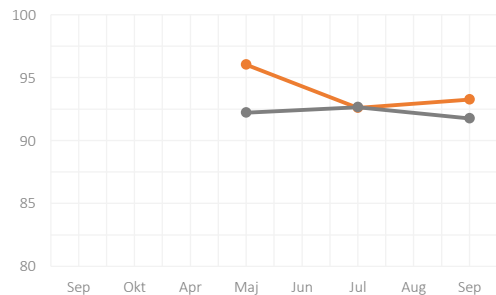
BENCHMARK

**89** HØJ: 96  
LAV: 77

TRÆNEREN BIDRAGER POSITIVT TIL MILJØET I KLUBBEN

MEDLEMMER

**93** 0



BENCHMARK

**92** HØJ: 99  
LAV: 79

# 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

## NYE MEDLEMMER

	Sep	Okt	Jun	Jul	Aug	Sep	Udv	BM
Antal svar		21	43	6	15	6		
Svarprocent		48%	60%	40%	63%	38%		
Ambassadørscore		52%	56%	100%	27%	50%	+23%	

## MEDLEMMER

	Okt	Maj	Jul	Sep	Udv	BM
	256	215	200	236		
	56%	51%	48%	49%		

### Nye medlemmer

Føler sig godt modtaget	84	85	96	77	83	+6	87
Praktisk information har været god	72	71	91	74	78	+4	79
Træning har været god oplevelse	84	91		83			85
Regel og etikette forløb en god oplevelse	71	79		70			85
Oplevelse med golfkørekortet god	82	86		68			89
Deltager i arrangementer	33	45	41	41	53	+12	39
Udvikling i mit golfspil	61	72	71	60	78	+18	65
Har andre at spille med	69	77	74	60	76	+16	72
Er glad for at spille golf	90	90	91	82	91	+9	91
Integreret i klubben	57	69	78	60	67	+7	66

### Serviceområder - 1. og 2. års medlemmer

Banen	74	70	79	76	-3	78
Klubliv	74	74	74	75	+1	78
Restaurant	78	76	82	83	+1	79
Klubhus	85	83	87	86	-1	87
Træningsfaciliteter	81	79	82	81	-1	80
Proshop	70	83	83	80	-3	79
Træning	88	87	90	88	-2	89
Ledelse og information	75	75	81	77	-4	83
Priser og produkter	83	81	87	81	-6	80

# Resultater i tabeloversigt

## NYE MEDLEMMER

Sep Okt Jun Jul Aug Sep Udv BM

### Klubliv - Medlemmer med HCP over 36

Godt socialt miljø i klubben									77	71	78	80	+2	81
Gode sociale arrangementer i klubben									77	75	81	77	-4	81
Et passende antal turneringer om året									75	69	77	73	-4	79
Turneringsudbuddet dækker behov									78	68	81	79	-2	84
Godt informeret om turneringerne i klubben									75	69	72	72	0	81
Antallet af klubber i klubben er passende									73	68	77	73	-4	78
Nemt at komme med i en klub i klubben									67	65	72	69	-3	80
Godt informeret om klubberne i klubben									62	54	69	58	-11	69

### Træning - Medlemmer med HCP over 36

Træneren er teknisk dygtig									90	98	97	94	-3	93
Træneren forbedrer mit golfspil									91	95	94	93	-1	90
Træneren er pædagogisk og spændende underviser									92	98	93	92	-1	89
Træneren er opmærksom og serviceminded									92	98	94	94	0	90
Tilstrækkelig mulighed for booking af lektion hos træneren									83	79	81	76	-5	86
Rimeligt prisniveau hos træneren									85	85	89	76	-13	86
Træneren har godt og varieret træningstilbud									89	95	94	86	-8	89
Træneren bidrager positivt til miljøet i klubben									92	96	93	93	0	92

## MEDLEMMER

Okt Maj Jul Sep Udv BM

## ANBEFALINGER TIL NYE MEDLEMMER



### BØR

- Klubben bør overveje, om der skal udbydes flere typer medlemskaber, som tilgodeser fleres behov. Parametre som alder, tid og økonomi bør indtænkes.
- Et rekrutteringsudvalg bør nedsættes.
- Et prøvemedlemskab til nybegynderen som integrerer prøvemedlemmet i golfklubben, bør tilbydes.
- Klubben bør have udarbejdet en plan for, hvordan nye medlemmer introduceres til klubben.
- Rekruttering af nye medlemmer bør begynde i geografisk nærhed af golfklubben.
- Golfklubben bør udvælge en afgrænset målgruppe for rekrutteringen og lade dette afspejle i rekrutteringsaktiviteter, materialer og valg af markedsføringskanaler.
- Golfklubben bør deltage i Golfens Dag, som er et landsdækkende åbent hus-arrangement.
- Golfklubben bør bruge sine nuværende medlemmer som den vigtigste ressource i relation til at skaffe nye medlemmer. Medlem skaffer medlem.
- Golfklubben bør have konkrete mål for udviklingen i antallet af medlemmer i de forskellige kontingentgrupper, hvor medlemsudviklingen tager udgangspunkt i både frafald og tilgang.



### EN GOD IDÉ

- Det er en god idé, at klubben anvender DGU's eksisterende og gennemprøvede koncepter, der er tilgængelige på DGU's hjemmeside med drejebøger og skabeloner.
- Det er en god idé, at klubben knytter lokale partnerskaber med f.eks. skoler, fitnesscentre, organisationer og lign.



## ANBEFALINGER TIL BEGYNDERARBEJDE



**SKAL**

- Golfklubben skal sikre, at nye golfspillere opfylder de minimumskrav, som er beskrevet i golfkørekortet ved udstedelse af DGU-kort.



**BØR**

- Der bør være et øget fokus på begynderens første to år i golfklubben. Alt for mange medlemmer stopper inden de bliver ordentligt integrerede i golfklubben.
- Klubbens træner bør anvende DGU's koncept: Begyndertræning i golf.
- Venskaber, udvikling af færdigheder og sjov bør være de tre vigtigste faktorer i forhold til at fastholde begynderen i golfklubben.
- Klubben bør have fokus på indmeldelsesraten blandt prøvemedlemmerne. Indmeldelsesraten er den procentdel af prøvemedlemmerne, som efterfølgende vælger at melde sig ind i golfklubben. De bedste golfklubber har en indmeldelsesrate på op mod 90 %.
- Alle golfklubber bør have et fleksibelt og billigt prøvemedlemskab, som nedbryder barriererne for at prøve golf.
- Begynderudvalget bør sammensættes af personer, som ønsker at skabe en sjov, social og udviklende start på livet som golfspiller.
- Begynderen bør hurtigt komme på stor bane og helst fra et ratet begynderteested.
- Begynderen bør have en mentor, som hjælper med at integrere denne i golfklubben. Mentoren bør være proaktiv iht. begynderens deltagelse i klubbens aktiviteter.
- Klubben bør sørge for at uddanne frivillige begyndertrænere til at hjælpe klubbens PGA-træner ved begyndertræning.

# **GOLFSPILLEREN** I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE  
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

**RAW MILK®**