

Begyndelse i klubben

Odense Golfklub
Oktober 2014



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Medlemsundersøgelsen	1.286	737	58%	46%
Nye medlemmer	194	111	58%	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.

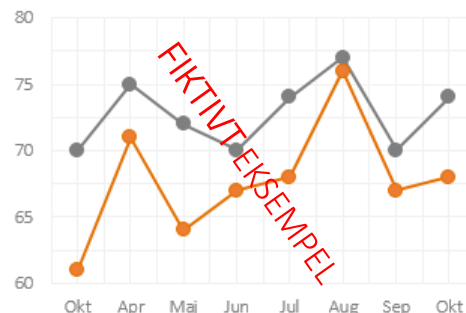
TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ⁺²

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 oktober), 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 111 svar.
- 2) 1. og 2. års medlemmer som samlet gruppe. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 126 svar.
- 3) Medlemmer med et HCP over 36. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 72 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

41%

BENCHMARK

48%

HØJ: 78%

LAV: 15%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Integreret i klubben	62
2	Føler sig godt modtaget	84
3	Træning har været god oplevelse	88
4	Er glad for at spille golf	90
5	Praktisk information har været god	75
6	Regel og etikette forløb en god oplevelse	74
7	Udvikling i mit golfspil	65
8	Har andre at spille med	73
9	Deltager i arrangementer	36
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	36
2	Integreret i klubben	62
3	Udvikling i mit golfspil	65
4	Har andre at spille med	73
5	Regel og etikette forløb en god oplevelse	74

HØJESTE VURDERING		
1	Er glad for at spille golf	90
2	Træning har været god oplevelse	88
3	Oplevelse med golfkørekortet god	85
4	Føler sig godt modtaget	84
5	Praktisk information har været god	75

NYE MEDLEMMER

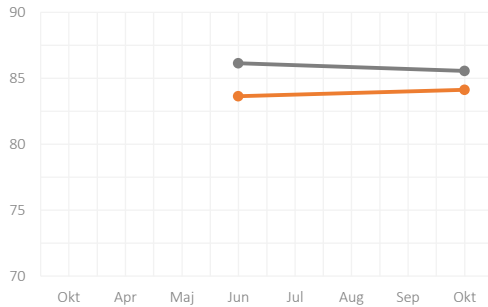
- Oplevelse af berøringspunkter

FØLER SIG GODT MODTAGET

PRAKTISK INFORMATION HAR VÆRET GOD

MEDLEMMER

84 0

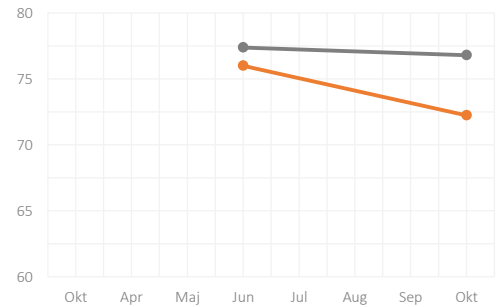


BENCHMARK

86 HØJ: 97
LAV: 70

MEDLEMMER

72 -4



BENCHMARK

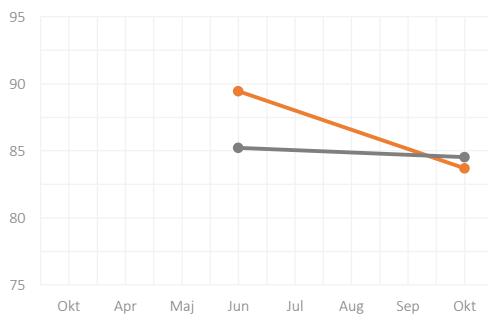
77 HØJ: 90
LAV: 56

TRÆNING HAR VÆRET GOD OPLEVELSE

REGEL OG ETIKETTE FORLØB EN GOD OPLEVELSE

MEDLEMMER

84 -5

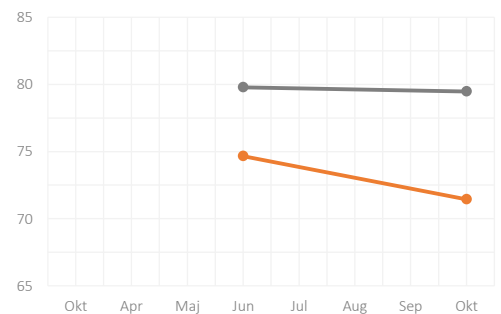


BENCHMARK

85 HØJ: 95
LAV: 69

MEDLEMMER

71 -4



BENCHMARK

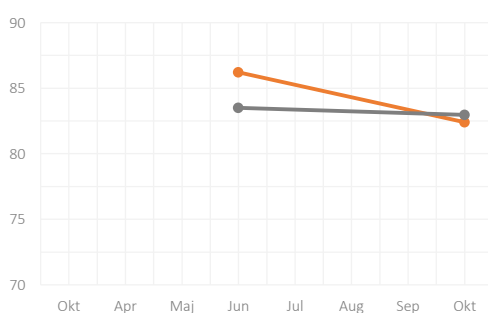
79 HØJ: 91
LAV: 64

OPLEVELSE MED GOLFKØREKORTET GOD

DELTAGER I ARRANGEMENTER

MEDLEMMER

82 -4

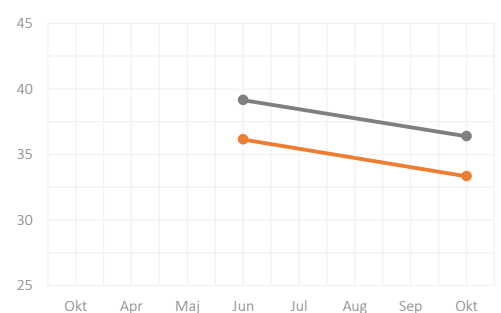


BENCHMARK

83 HØJ: 94
LAV: 70

MEDLEMMER

33 -3



BENCHMARK

36 HØJ: 57
LAV: 16

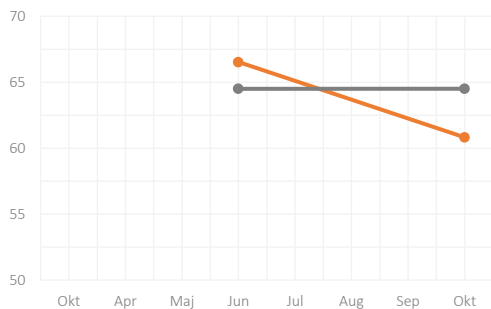
NYE MEDLEMMER

- Oplevelse af berøringspunkter

UDVIKLING I MIT GOLFSPIL

MEDLEMMER

61 ▼
-6



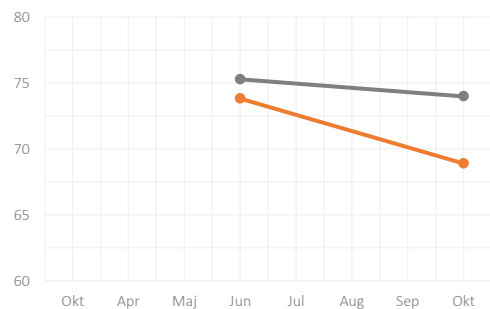
BENCHMARK

65 HØJ: 78
LAV: 48

HAR ANDRE AT SPILLE MED

MEDLEMMER

69 ▼
-5



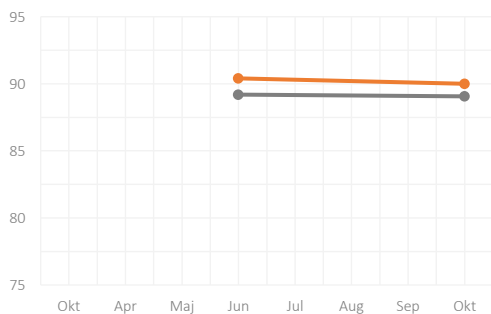
BENCHMARK

74 HØJ: 88
LAV: 59

ER GLAD FOR AT SPILLE GOLF

MEDLEMMER

90 0



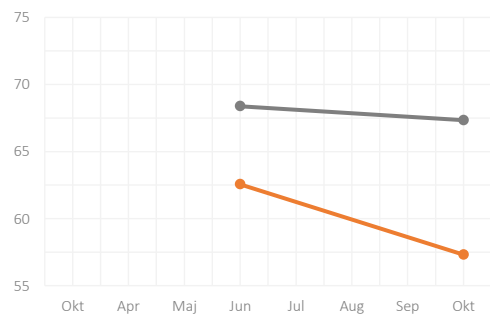
BENCHMARK

89 HØJ: 96
LAV: 78

INTEGRERET I KLUBBEN

MEDLEMMER

57 ▼
-6



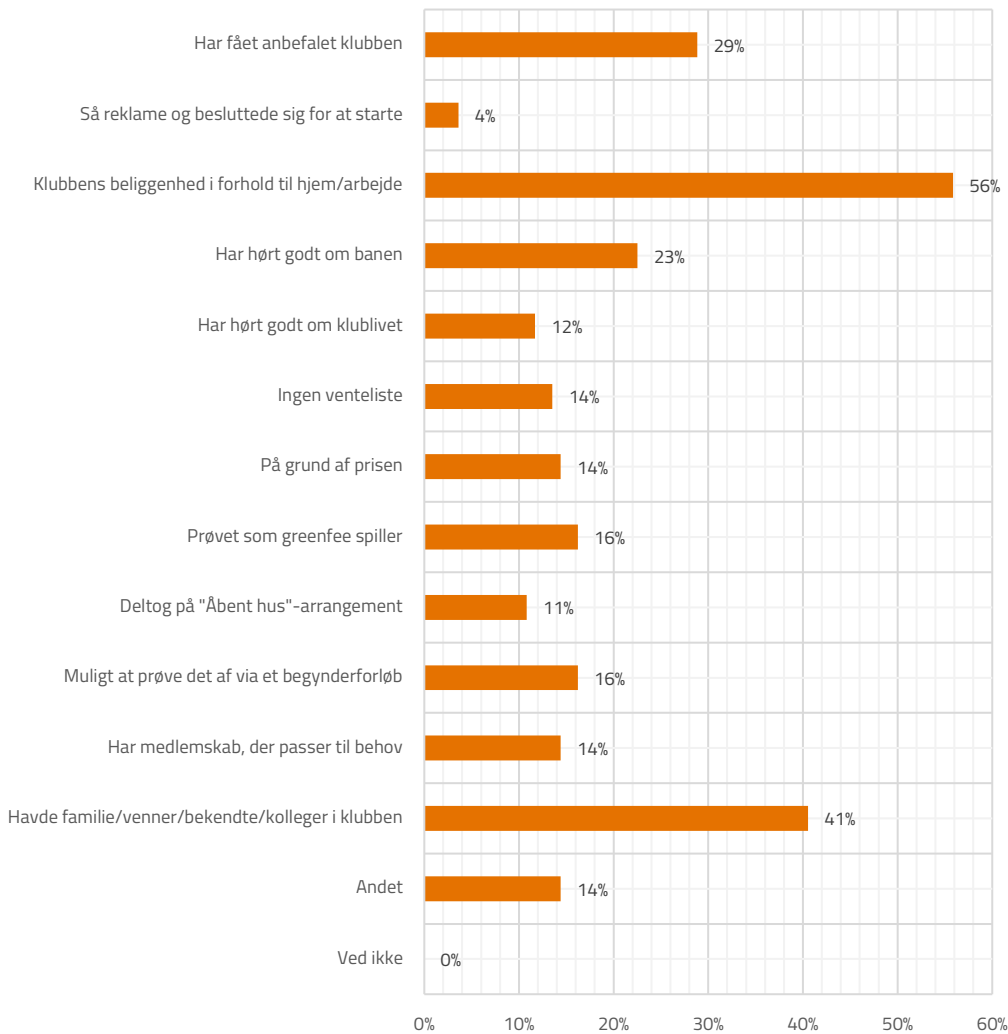
BENCHMARK

67 HØJ: 83
LAV: 52

NYE MEDLEMMER

- Årsager til valg af klub

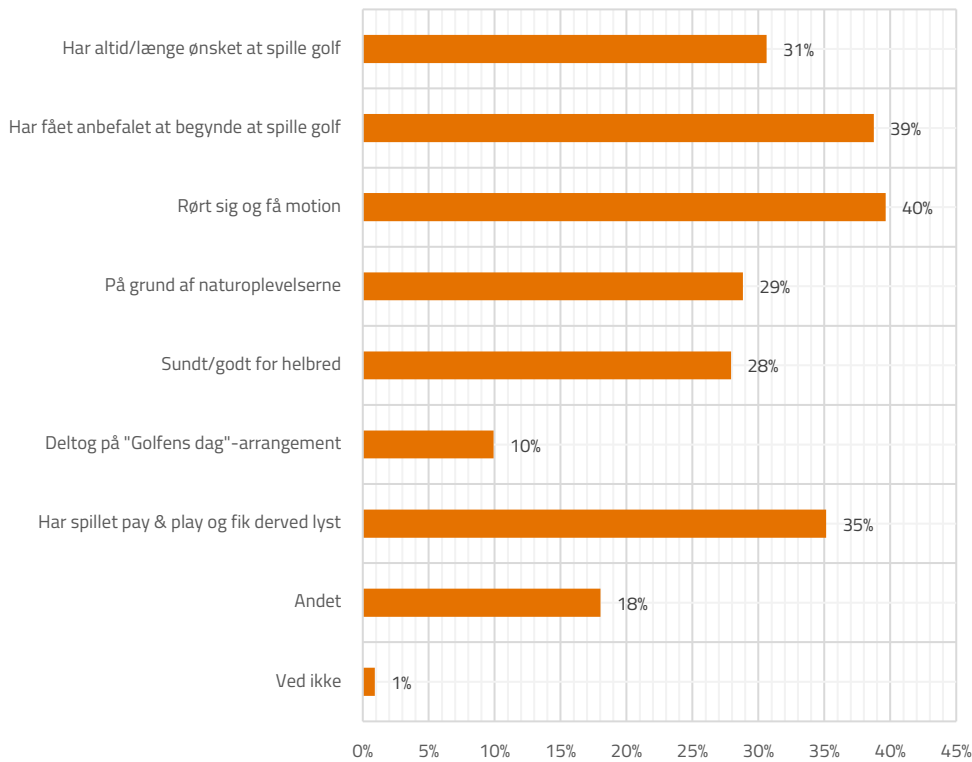
ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE JERES KLUB - ALLE SVAR ÅR TIL DATO



NYE MEDLEMMER

- Årsager til golf

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



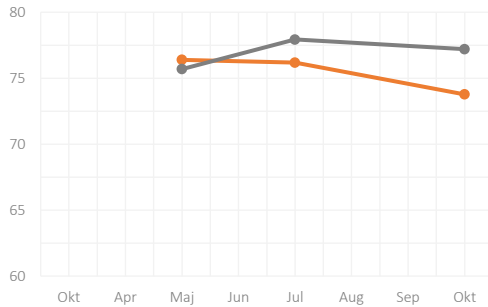
1. OG 2. ÅRS MEDLEMMER

- Oplevelse af serviceområder

BANEN

MEDLEMMER

74 ▼
-2



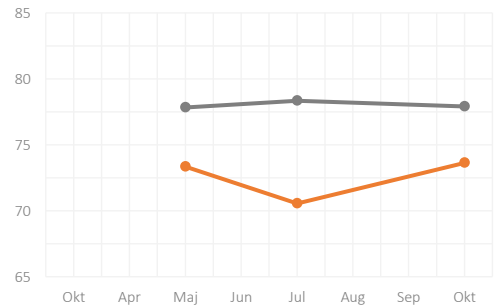
BENCHMARK

77 HØJ: 85
LAV: 68

KLUBLIV

MEDLEMMER

74 ▲
+3



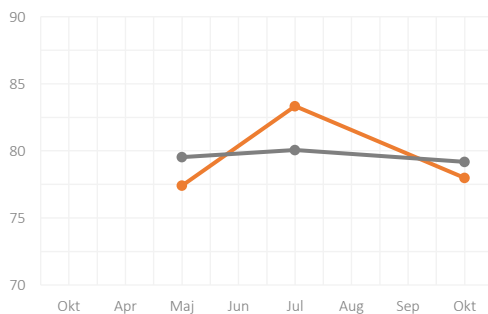
BENCHMARK

78 HØJ: 87
LAV: 67

RESTAURANT

MEDLEMMER

78 ▼
-5



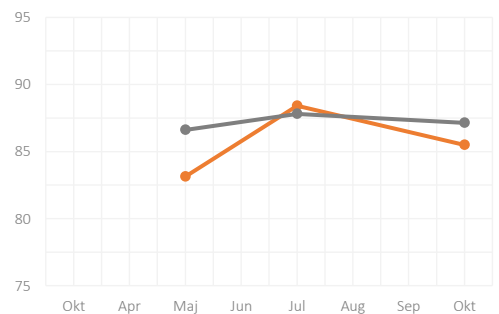
BENCHMARK

79 HØJ: 91
LAV: 65

KLUBHUS

MEDLEMMER

85 ▼
-3



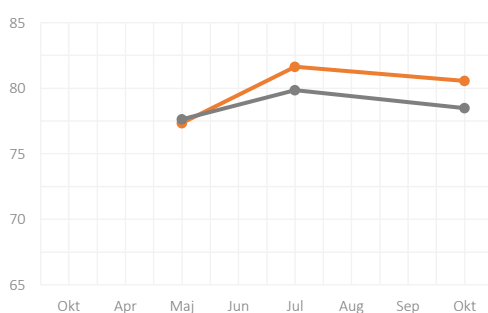
BENCHMARK

87 HØJ: 94
LAV: 79

TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

81 ▼
-1



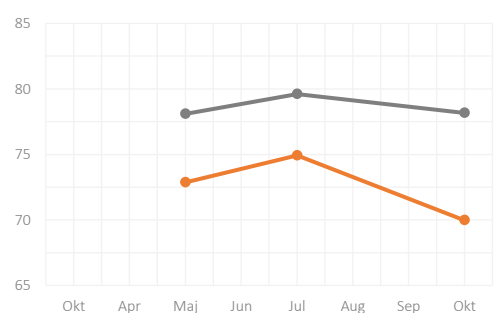
BENCHMARK

78 HØJ: 87
LAV: 69

PROSHOP

MEDLEMMER

70 ▼
-5



BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 64

1. OG 2. ÅRS MEDLEMMER

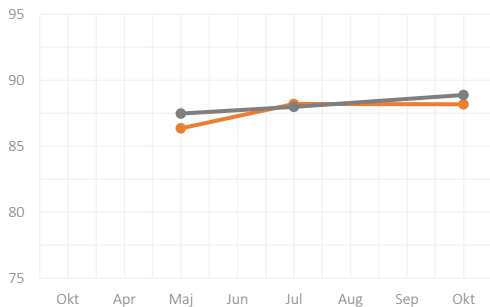
- Oplevelse af serviceområder

TRÆNING

LEDELSE OG INFORMATION

MEDLEMMER

88 0

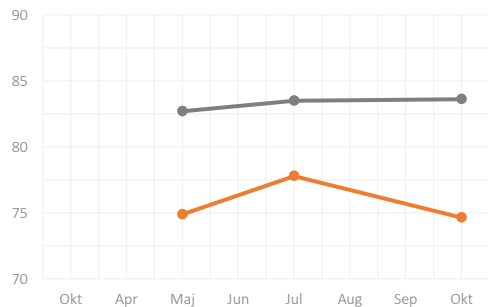


BENCHMARK

89 HØJ: 95
LAV: 79

MEDLEMMER

75 ▼
-3



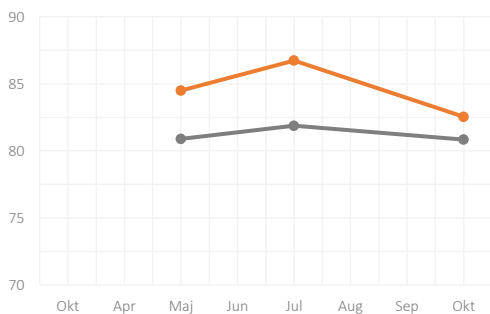
BENCHMARK

84 HØJ: 90
LAV: 73

PRISER OG PRODUKTER

MEDLEMMER

83 ▼
-4



BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 71

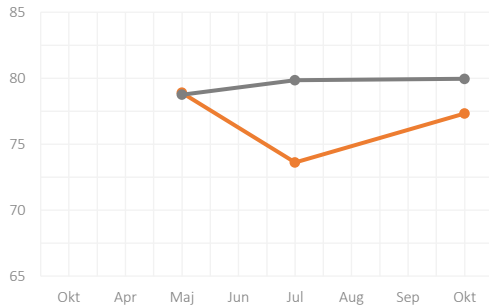
MEDLEMMER OVER HCP. 36

- Oplevelse af klubliv

GODT SOCIALT MILJØ I KLUBBEN

MEDLEMMER

77 ▲
+3



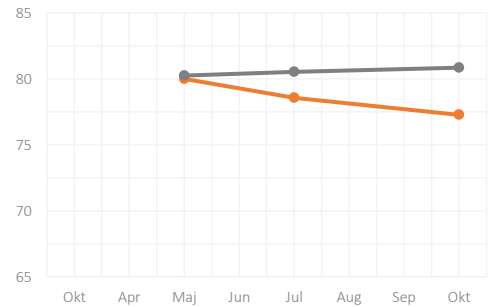
BENCHMARK

80 HØJ: 90
LAV: 67

GODE SOCIALE ARRANGEMENTER I KLUBBEN

MEDLEMMER

77 ▼
-2



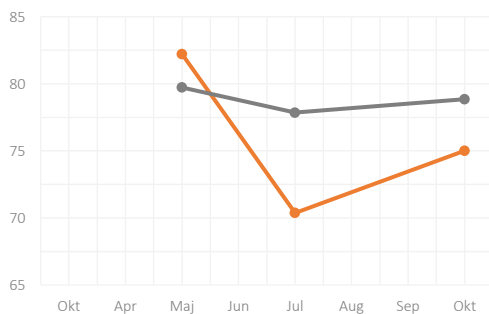
BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 69

ET PASSENDE ANTAL TURNINGER OM ÅRET

MEDLEMMER

75 ▲
+5



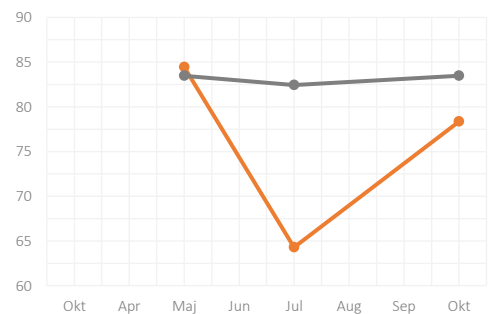
BENCHMARK

79 HØJ: 91
LAV: 68

TURNERINGSUDBUDET DÆKKER BEHOV

MEDLEMMER

78 ▲
+14



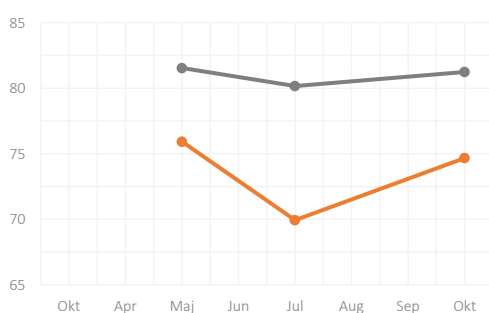
BENCHMARK

83 HØJ: 93
LAV: 70

GODT INFORMERET OM TURNINGERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

75 ▲
+5



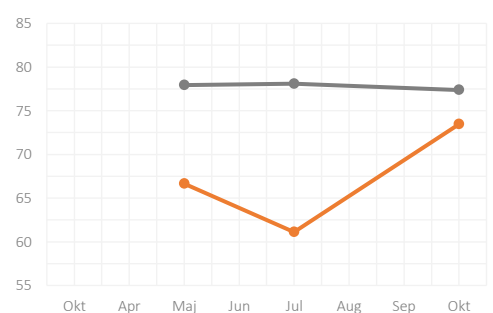
BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 70

ANTALLET AF KLUBBER I KLUBBEN ER PASSENDE

MEDLEMMER

73 ▲
+12



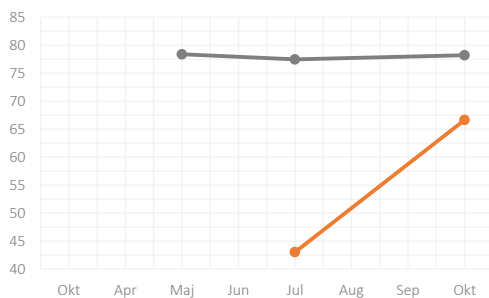
BENCHMARK

77 HØJ: 90
LAV: 61

NEMT AT KOMME MED I EN KLUB I KLUBBEN

MEDLEMMER

67 ▲
+24



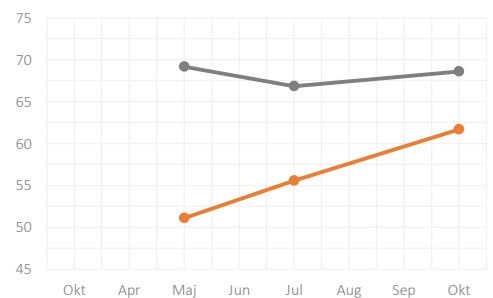
BENCHMARK

78 HØJ: 93
LAV: 60

GODT INFORMERET OM KLUBBERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

62 ▲
+6



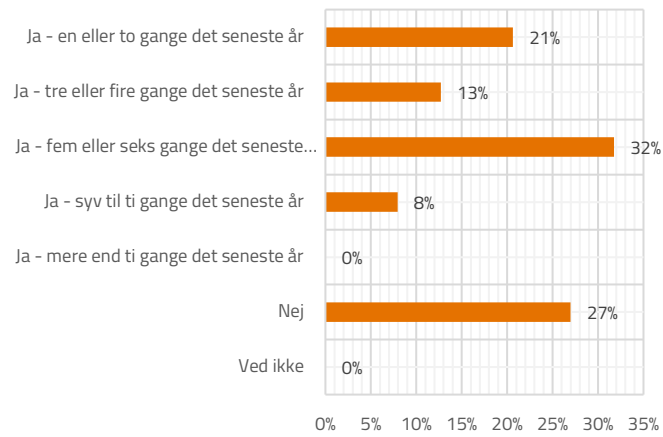
BENCHMARK

69 HØJ: 84
LAV: 48

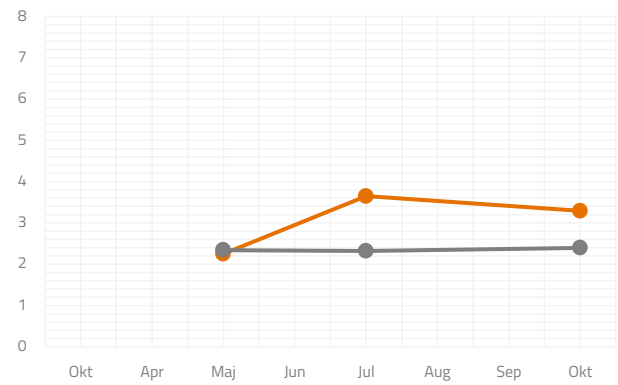
MEDLEMMER OVER HCP. 36

- Træningsdeltagelse

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



Antal træningslektioner om året pr medlem med HCP over 36



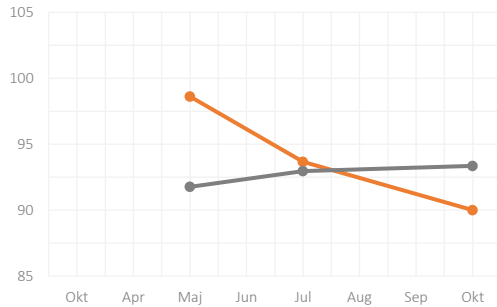
MEDLEMMER OVER HCP. 36

- Oplevelse af træning

TRÆNEREN ER TEKNISK DYGTIG

MEDLEMMER

90 ▼
-4



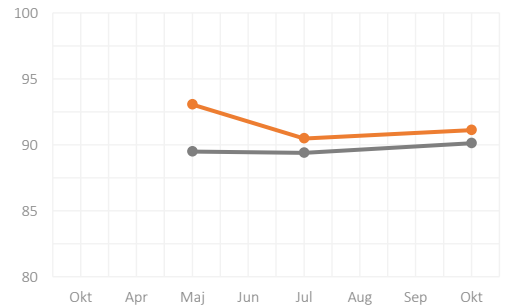
BENCHMARK

93 HØJ: 99
LAV: 86

TRÆNEREN FORBEDRER MIT GOLFSPIL

MEDLEMMER

91 ▲
+1



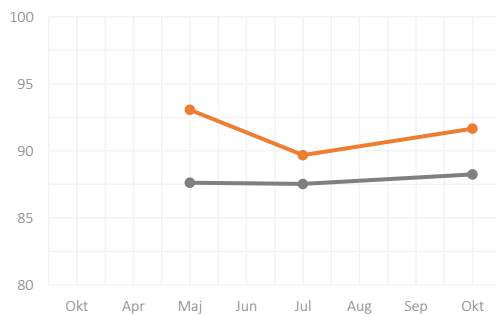
BENCHMARK

90 HØJ: 98
LAV: 81

TRÆNEREN ER PÆDAGOGISK OG SPÆNDENDE UNDERVISER

MEDLEMMER

92 ▲
+2



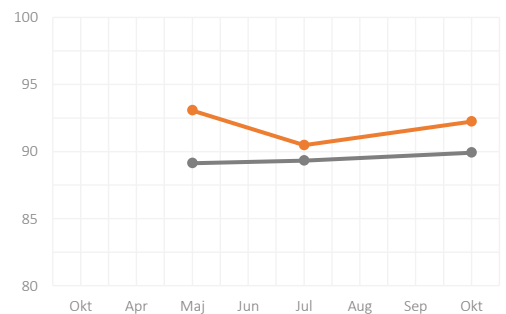
BENCHMARK

88 HØJ: 97
LAV: 76

TRÆNEREN ER OPMÆRKSOM OG SERVICEMINDED

MEDLEMMER

92 ▲
+2



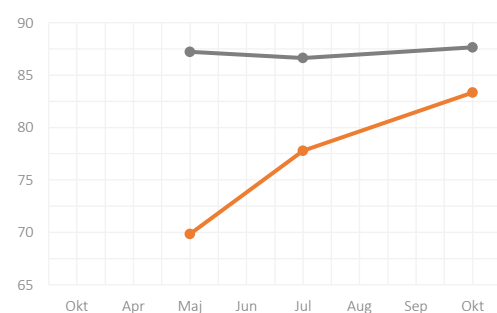
BENCHMARK

90 HØJ: 98
LAV: 78

TILSTRÆKKELIG MULIGHED FOR BOOKING AF LEKTION HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER

83 ▲
+5



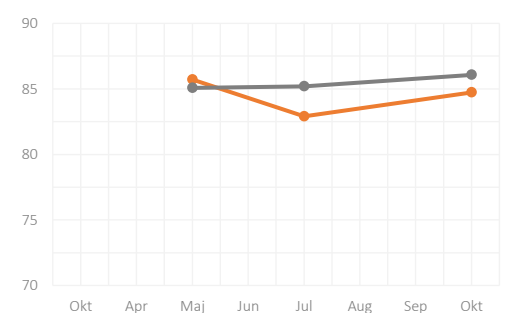
BENCHMARK

88 HØJ: 97
LAV: 76

RIMELIGT PRISNIVEAU HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER

85 ▲
+2



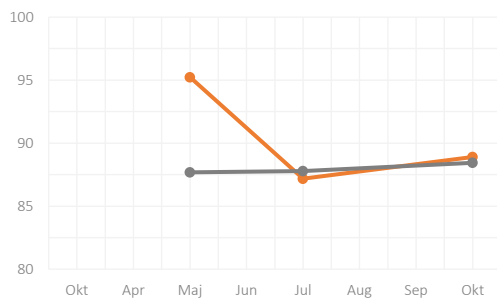
BENCHMARK

86 HØJ: 97
LAV: 75

TRÆNEREN HAR GODT OG VARIERET TRÆNINGSTILBUD

MEDLEMMER

89 ▲
+2



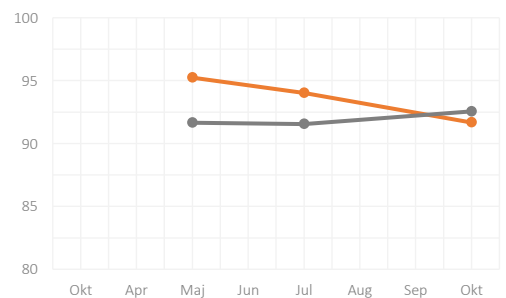
BENCHMARK

88 HØJ: 97
LAV: 77

TRÆNEREN BIDRAGER POSITIVT TIL MILJØET I KLUBBEN

MEDLEMMER

92 ▼
-2



BENCHMARK

93 HØJ: 99
LAV: 82

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				MEDLEMMER				
	Jun	Okt	Udv	BM	Maj	Jul	Okt	Udv	BM
Antal svar	90	21			246	235	256		
Svarprocent	60%	48%			59%	57%	56%		
Ambassadørscore	39%	52%	+13%						
Nye medlemmer i 2014									
Føler sig godt modtaget	84	84	0	86					
Praktisk information har været god	76	72	-4	77					
Træning har været god oplevelse	89	84	-5	85					
Regel og etikette forløb en god oplevelse	75	71	-4	79					
Oplevelse med golfkørekortet god	86	82	-4	83					
Deltager i arrangementer	36	33	-3	36					
Udvikling i mit golfspil	67	61	-6	65					
Har andre at spille med	74	69	-5	74					
Er glad for at spille golf	90	90	0	89					
Integreret i klubben	63	57	-6	67					
Serviceområder - 1. og 2. års medlemmer									
Banen					76	76	74	-2	77
Klubliv					73	71	74	+3	78
Restaurant					77	83	78	-5	79
Klubhus					83	88	85	-3	87
Træningsfaciliteter					77	82	81	-1	78
Proshop					73	75	70	-5	78
Træning					86	88	88	0	89
Ledelse og information					75	78	75	-3	84
Priser og produkter					85	87	83	-4	81

Resultater i tabeloversigt

	NYE MEDLEMMER				MEDLEMMER				
	Jun	Okt	Udv	BM	Maj	Jul	Okt	Udv	BM
Klubliv - Medlemmer med HCP over 36									
Godt socialt miljø i klubben					79	74	77	+3	80
Gode sociale arrangementer i klubben					80	79	77	-2	81
Et passende antal turneringer om året					82	70	75	+5	79
Turneringsudbuddet dækker behov					84	64	78	+14	83
Godt informeret om turneringerne i klubben					76	70	75	+5	81
Antallet af klubber i klubben er passende					67	61	73	+12	77
Nemt at komme med i en klub i klubben						43	67	+24	78
Godt informeret om klubberne i klubben					51	56	62	+6	69
Træning - Medlemmer med HCP over 36									
Træneren er teknisk dygtig					99	94	90	-4	93
Træneren forbedrer mit golfspil					93	90	91	+1	90
Træneren er pædagogisk og spændende underviser					93	90	92	+2	88
Træneren er opmærksom og serviceminded					93	90	92	+2	90
Tilstrækkelig mulighed for booking af lektion hos træneren					70	78	83	+5	88
Rimeligt prisniveau hos træneren					86	83	85	+2	86
Træneren har godt og varieret træningstilbud					95	87	89	+2	88
Træneren bidrager positivt til miljøet i klubben					95	94	92	-2	93

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 begynderested.
- 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®