

Bestyrelses- og managerrapport

Odense Golfklub
Maj 2015



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	375	102	27%	31%
Medlemsundersøgelsen	421	215	51%	44%
Udmeldte	171	41	24%	25%

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.

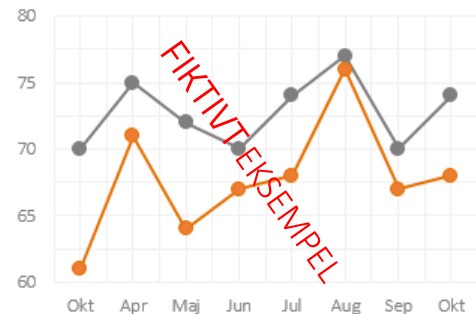
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højst vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ⁺²

BENCHMARK
74
HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra de fire undersøgelser i Golfspilleren i Centrum:

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.

Undersøgelse blandt udmeldte: Gennemføres løbende. Alle udmeldte modtager ca. 2-4 uger efter registreret udmeldelsesdato invitation til deltagelse. Der sendes ikke ud til udmeldte registreret som "Slettet medlem".

Et hurtigt blik på resultaterne

MEDLEMMER

AMBASSADØRSKORE

Til højre ses medlemmernes ambassadørscore samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

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

MEDLEMMER

54% ▲
+2

BENCHMARK

54% HØJ: 80%
LAV: 13%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Medarbejderne i sekretariatet giver en god service	75
2	Klubben informerer i tilstrækkelig grad om forhold, der er	77
3	Den daglige ledelse gør et godt stykke arbejde	79
4	Godt socialt miljø i klubben	71
5	Hyggelig atmosfære i klubben	76
6	Ledige tider når man ønsker det	61
7	Bestyrelsen gør et godt stykke arbejde	81
8	Gode sociale arrangementer i klubben	72
9	Sammenlignet med andre klubber er priserne rimelige	80
10	Bunkers er godt vedligeholdt	62

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

Til højre ses de berøringspunkter, som medlemmerne har vurderet højest og lavest i maj.

LAVESTE VURDERING		
1	Greens er jævne	58
2	Muligheder for at slå fra ønsket underlag på driving range	59
3	Greens er ensartede	60
4	Ledige tider når man ønsker det	61
5	Bunkers er godt vedligeholdt	62

HØJESTE VURDERING		
1	Træneren bidrager positivt til miljøet i klubben	95
2	Træneren er teknisk dygtig	95
3	Træneren er opmærksom og serviceminded	94
4	Træneren er pædagogisk og spændende underviser	93
5	Træneren forbedrer mit golfspil	93

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - MEDLEMMER

Til højre ses de berøringspunkter, som blandt medlemmerne har udviklet sig mest positivt og negativt siden seneste måling i oktober.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING		
1	Greens er jævne	-20
2	Greens er ensartede	-13
3	Greens har passende hastighed	-10
4	Bunkers er godt vedligeholdt	-6
5	Teesteder er gode	-6

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING		
1	Service og betjening i proshoppen	+16
2	Udvalget i proshoppen	+12
3	Prisniveau i proshoppen	+10
4	Proshoppens åbningstider	+10
5	Ledetid efter bolde	+8

Et hurtigt blik på resultaterne

GÆSTER

AMBASSADØRSKORE

Til højre ses jeres gæsters ambassadørscore samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

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

På baggrund af gæsternes 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%.

GÆSTER

55% ▲
+25

BENCHMARK

33% HØJ: 73%
LAV: -22%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

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

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter, som jeres gæster har vurderet højest og lavest i maj.

LAVESTE VURDERING		
1	Ledige tider når man ønsker det	71
2	Sekretariatets åbningstider passer til mine behov	72
3	Greens er jævne	74
4	Greens er ensartede	75
5	Rough har tilpas sværhedsgrad	75

HØJESTE VURDERING		
1	Betjening og service i restauranten	92
2	Som greenfee spiller føler man sig velkommen	89
3	Service og betjening i proshoppen	89
4	Der er et godt flow på banen	88
5	Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	88

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter, som blandt jeres gæster har udviklet sig mest positivt og negativt siden sidste måned.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING		
1	Medarbejderne i sekretariatet giver en god service	-8
2	Udbuddet af mad- og drikkevarer	-7
3	Ledetid efter bolde	-4
4	Ledige tider når man ønsker det	-3
5	Rough har tilpas sværhedsgrad	-2

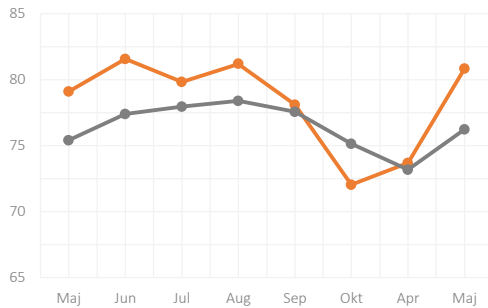
STØRSTE POSITIVE UDVIKLING		
1	Greens er jævne	+27
2	Greens har passende hastighed	+24
3	Greens er ensartede	+16
4	Fairways er gode	+12
5	Banen er flot og velholdt	+12

Serviceområder 1/3

BANEN

GÆSTER

81 ▲
+7

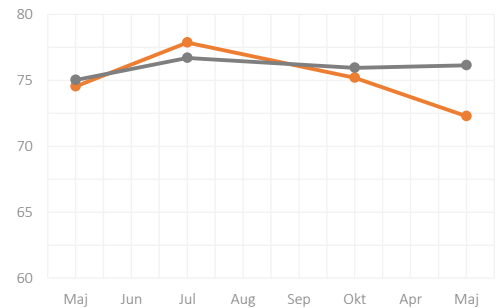


BENCHMARK

76 HØJ: 85
LAV: 65

MEDLEMMER

72 ▼
-3



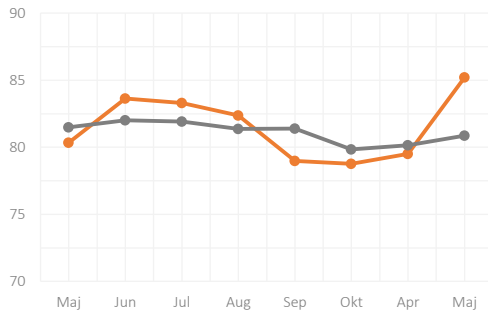
BENCHMARK

76 HØJ: 86
LAV: 64

KLUBLIV

GÆSTER

85 ▲
+5

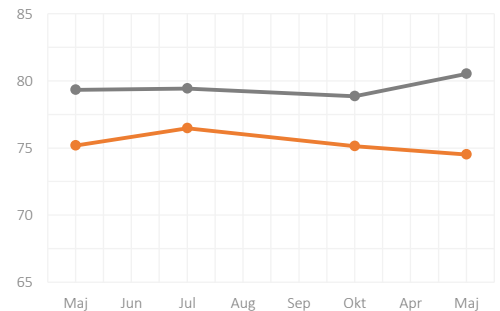


BENCHMARK

81 HØJ: 88
LAV: 69

MEDLEMMER

75 0



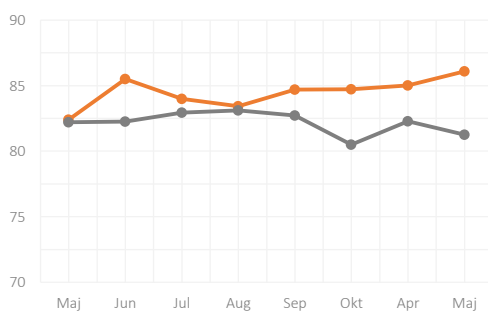
BENCHMARK

81 HØJ: 88
LAV: 72

RESTAURANT

GÆSTER

86 ▲
+1

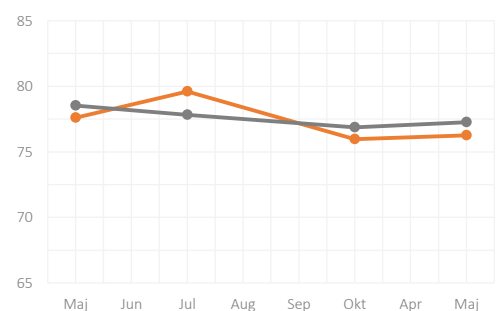


BENCHMARK

81 HØJ: 89
LAV: 71

MEDLEMMER

76 0



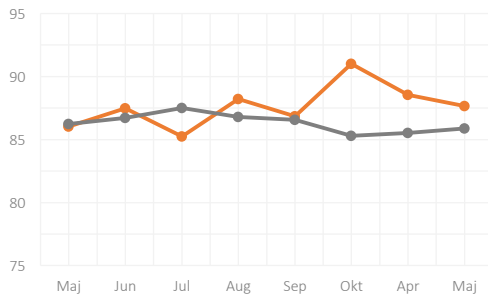
BENCHMARK

77 HØJ: 90
LAV: 61

KLUBHUS

GÆSTER

88 ▼
-1

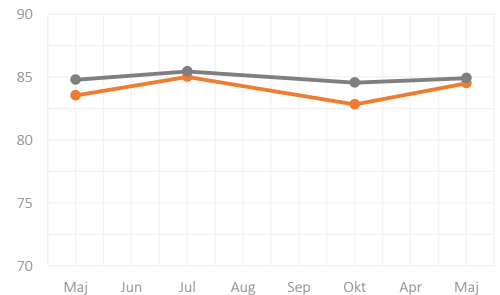


BENCHMARK

86 HØJ: 91
LAV: 78

MEDLEMMER

84 ▲
+1



BENCHMARK

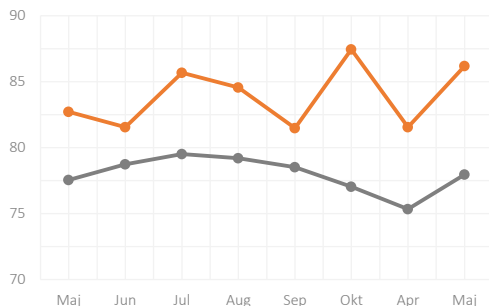
85 HØJ: 92
LAV: 75

Serviceområder 2/3

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

86 ▲
+4

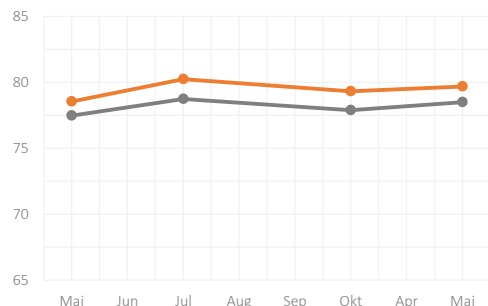


BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 63

MEDLEMMER

80 ▲
+1



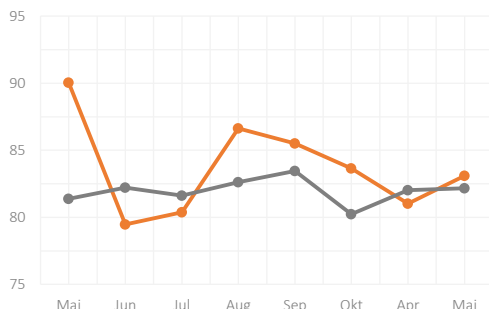
BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 71

PROSHOP

GÆSTER

83 ▲
+2

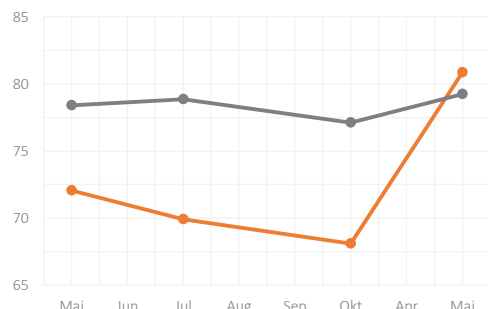


BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 73

MEDLEMMER

81 ▲
+13



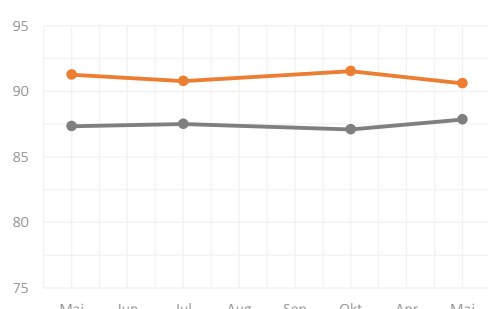
BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 66

TRÆNING

MEDLEMMER

91 ▼
-1



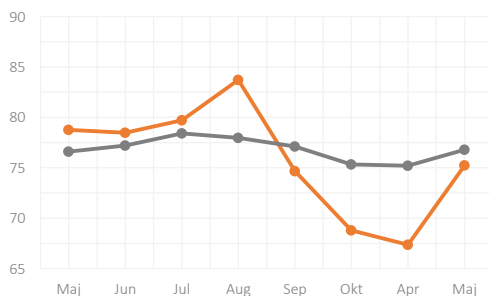
BENCHMARK

88 HØJ: 94
LAV: 81

PRISER OG PRODUKTER

GÆSTER

75 ▲
+8

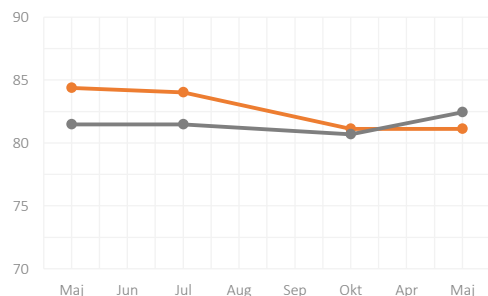


BENCHMARK

77 HØJ: 86
LAV: 62

MEDLEMMER

81 0



BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 73

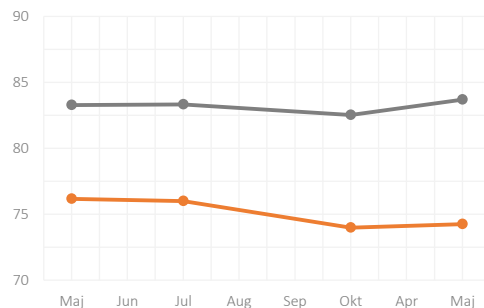
Serviceområder 3/3

LEDELSE OG INFORMATION

MEDLEMMER

74 0

BENCHMARK
84 HØJ: 90
LAV: 74

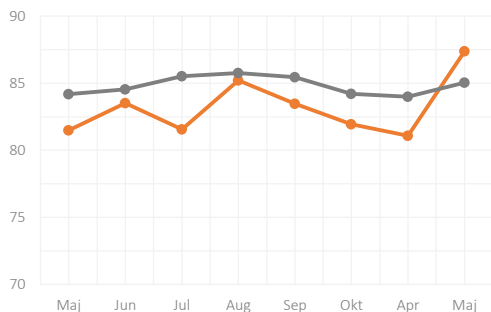


MODTAGELSE I KLUBBEN

GÆSTER

87 ▲
+6

BENCHMARK
85 HØJ: 91
LAV: 77



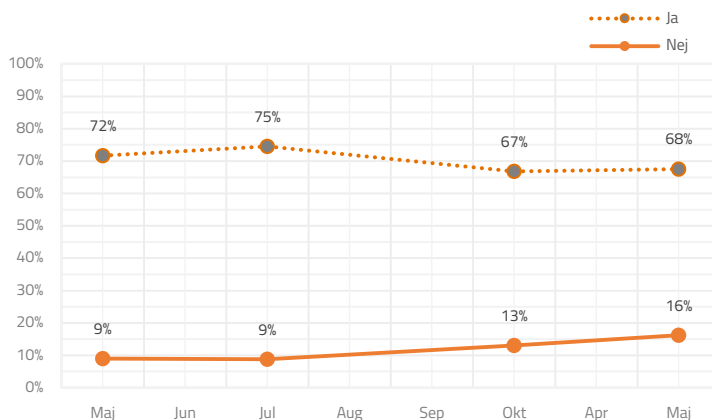
Forventninger til fortsat medlemskab

LOYALITET

Til højre ses medlemmernes forventninger til, om de er medlem af klubben om to år. Tallene viser den procentvise andel af medlemmerne, som svarer henholdsvis Ja og Nej til spørgsmålet.

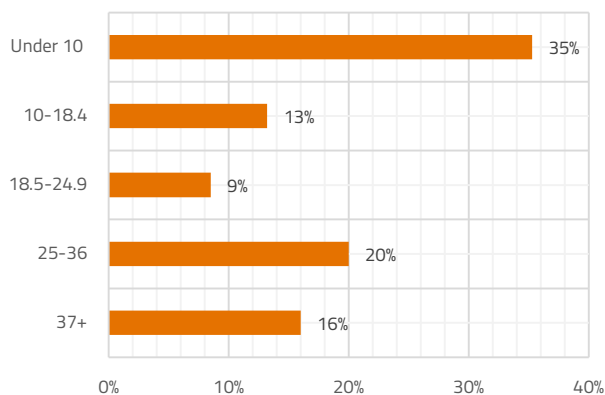
Tallene baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du fortsat er medlem af klubben om to år?".

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre kategorier: "Ja" (9-10), "Måske" (7-8) eller "Nej" (1-6).

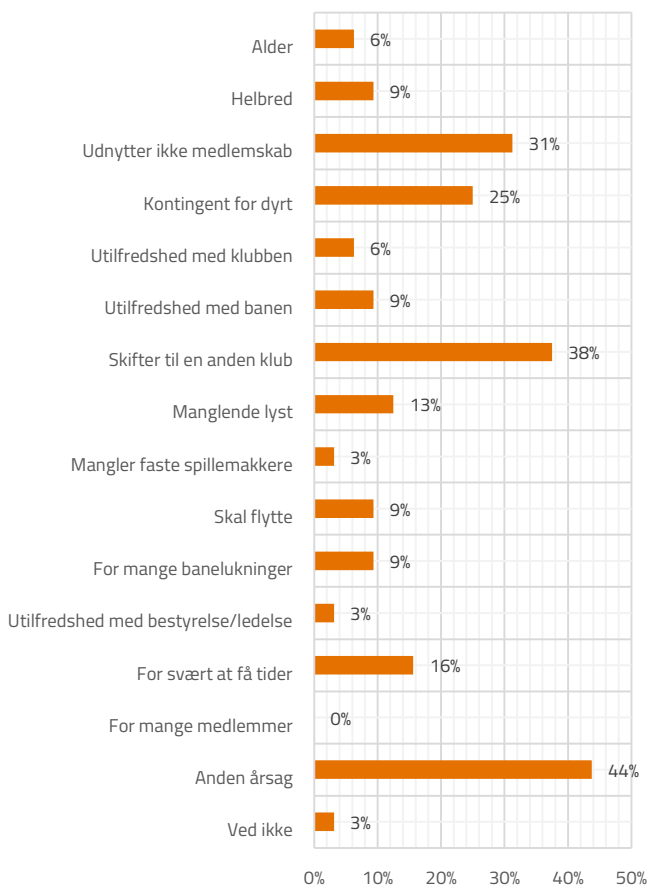


LOYALITET FORDELT PÅ HCP-GRUPPER SAMT ÅRSAGER TIL IKKE AT VÆRE MEDLEM OM TO ÅR

Her ses andelen af medlemmer, der inden for de enkelte HCP-grupper **IKKE** forventer at være medlem om to år



Her ses de årsager, som medlemmerne angiver til at de ikke forventer at være medlem om to år.

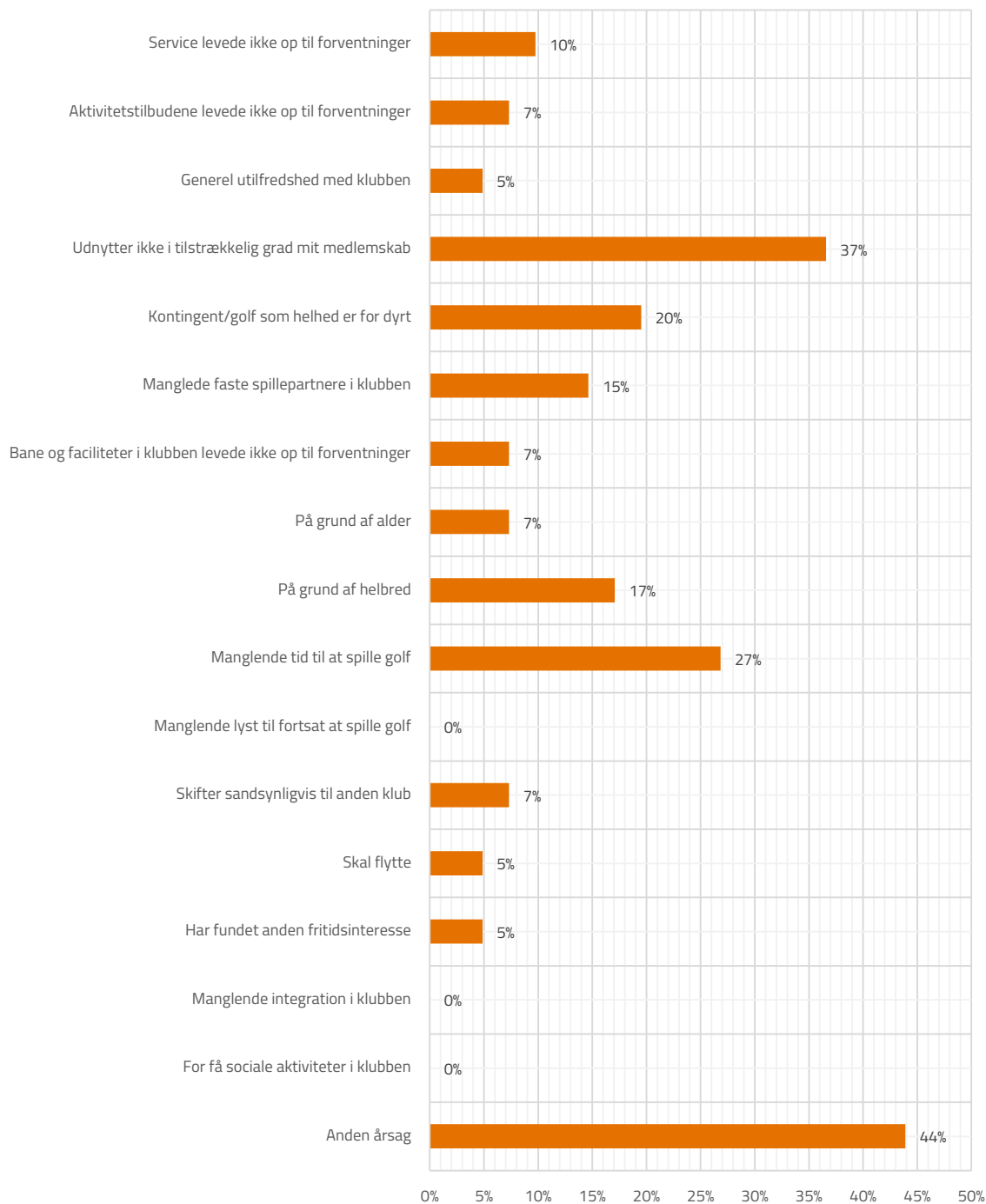


Årsager til udmeldelse af klubben

Bemærk: Resultater på denne side er baseret på alle svar i 2015

ÅRSAGER TIL UDMELDELSE

Her ses de årsager, som udmeldte angiver som årsag til udmeldelsen.



Træning

AMBASSADØRSKORE - TRÆNER(E)

MEDLEMMER

85%

▲
+3

BENCHMARK

61%

HØJ: 87%
LAV: 23%

Til venstre ses ambassadørscoren for klubbens træner(e).

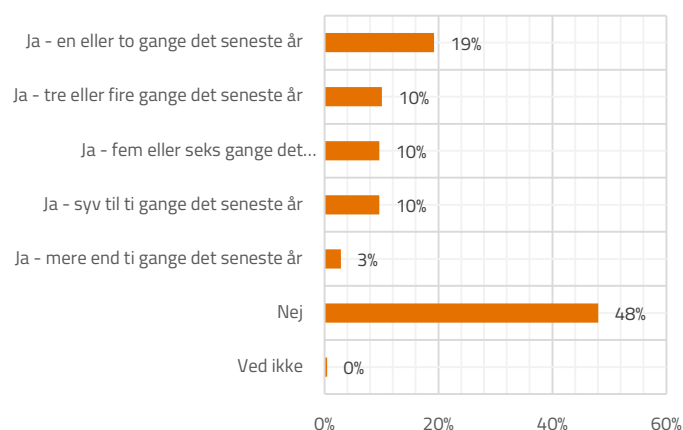
Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [trænerens navn] til venner, kolleger eller familie?".

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

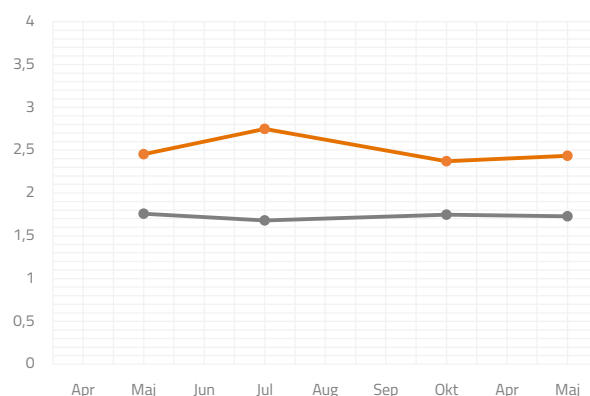
Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvise andel af "Negative" fra den procentvise andel af "Positive".

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

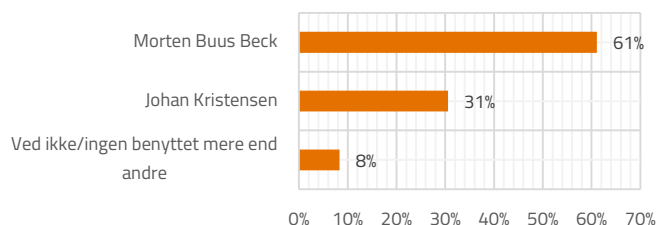
BENYTTET SIG AF KLUBBENS TRÆNER SAMT TRÆNINGSRATIO



Antal træningslektioner om året pr. medlem



HVILKEN TRÆNER ER BENYTTET



Restaurant

AMBASSADØRSKORE - RESTAURANT

MEDLEMMER

-2% ▲
+5

Til venstre ses ambassadørskoren for klubbens restaurant.

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

BENCHMARK

3% HØJ: 62%
LAV: -44%

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

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

GÆSTER

8% ▼
-10

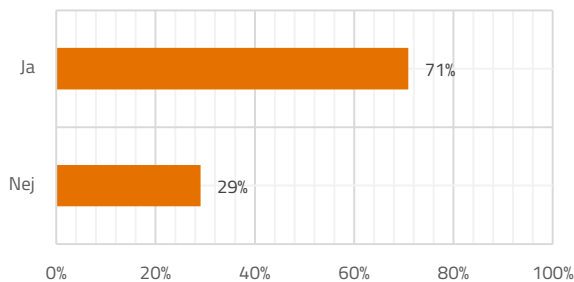
Hvis man eksempelvis har 40% "Positive" og 20% "Negative" er ambassadørskoren = 20%.

BENCHMARK

6% HØJ: 42%
LAV: -37%

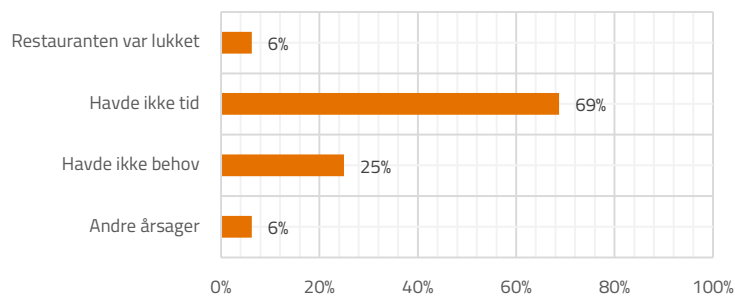
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

BENYTTET RESTAURANTEN



ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE



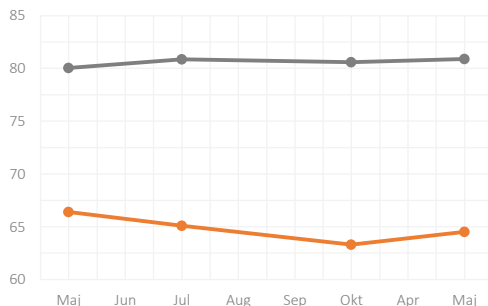
Ledelse og information

-Kun medlemmer

SEKR. ÅBNINGSTIDER PASSER TIL BEHOV

MEDLEMMER

65 ▲
+2



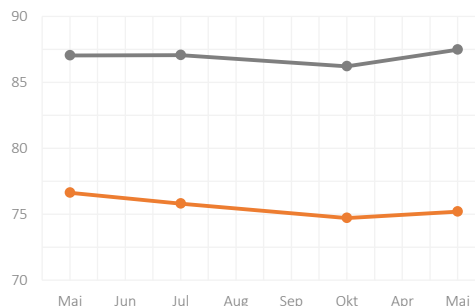
BENCHMARK

81 HØJ: 89
LAV: 67

MEDARB. I SEKR. GIVER GOD SERVICE

MEDLEMMER

75 ○



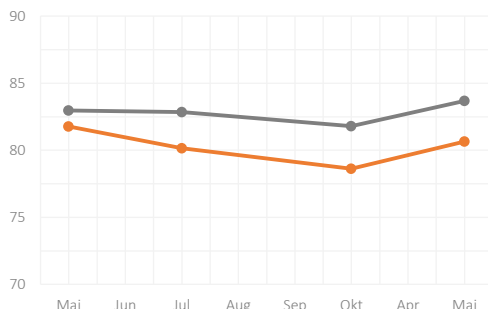
BENCHMARK

87 HØJ: 94
LAV: 78

BESTYRELSEN GØR ET GODT STYKKE ARB.

MEDLEMMER

81 ▲
+2



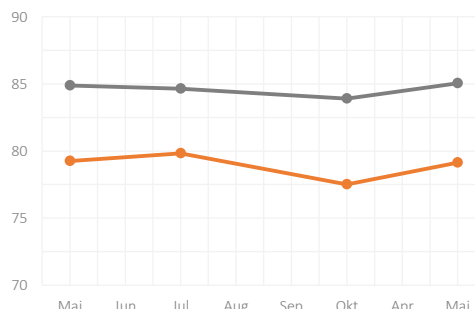
BENCHMARK

84 HØJ: 91
LAV: 74

DAGLIG LEDELSE GØR ET GODT STYKKE ARB.

MEDLEMMER

79 ▲
+1



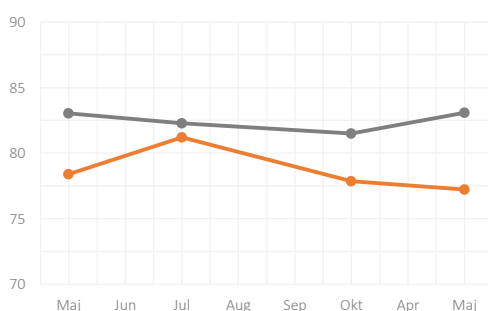
BENCHMARK

85 HØJ: 91
LAV: 75

KLUBBEN INFORMERER I TILSTRÆKKELIG GRAD

MEDLEMMER

77 ▼
-1



BENCHMARK

83 HØJ: 90
LAV: 74

Modtagelse i klubben

-Kun gæster

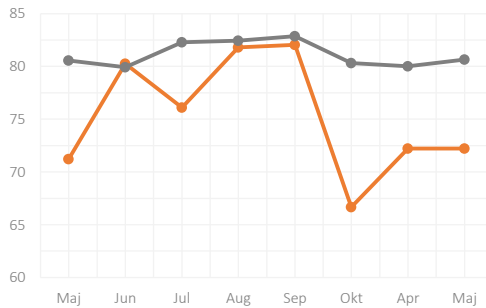
SEKR. ÅBNINGSTIDER PASSER TIL BEHOV

GÆSTER

72 0

BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 64



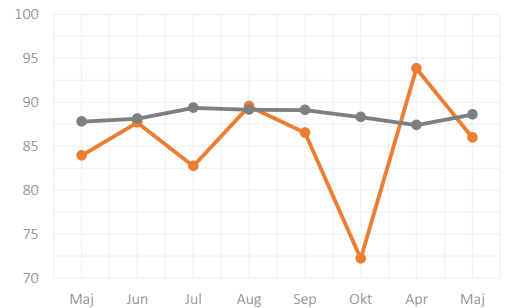
MEDARB. I SEKR. GIVER GOD SERVICE

GÆSTER

86 -8

BENCHMARK

89 HØJ: 96
LAV: 79



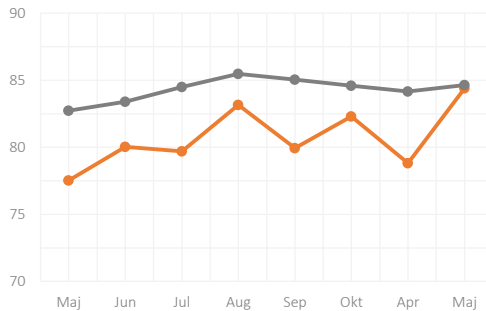
NEM OG HURTIG INDSKRIVNING INDEN RUNDEN

GÆSTER

84 +5

BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 75



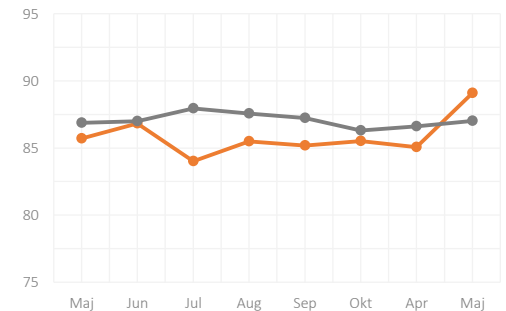
GF SPILLERE FØLER SIG VELKOMNE

GÆSTER

89 +4

BENCHMARK

87 HØJ: 93
LAV: 79



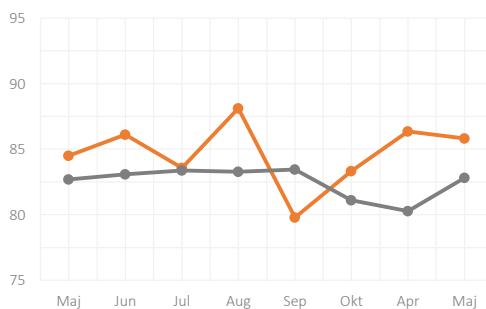
HJ.SIDE INDEHOLDER NØDVENDIG INFO

GÆSTER

86 0

BENCHMARK

83 HØJ: 90
LAV: 71



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	Okt	Maj	Udv	BM
Antal svar	92	72	162	66	68	29	34	55			246	235	256	215		
Svarprocent	30%	31%	36%	34%	31%	29%	25%	30%			59%	57%	56%	51%		
Ambassadørscore	54%	54%	49%	53%	38%	31%	29%	55%	+26%	33%	58%	60%	52%	54%	+2%	54%
Serviceområder																
Banen	79	82	80	81	78	72	74	81	+7	75	75	78	75	72	-3	76
Klubliv	80	84	83	82	79	79	80	85	+5	80	75	76	75	75	0	79
Restaurant	82	85	84	83	85	85	85	86	+1	81	78	80	76	76	0	77
Klubhus	86	87	85	88	87	91	89	88	-1	85	84	85	83	84	+1	85
Træningsfaciliteter	83	82	86	85	81	87	82	86	+4	77	79	80	79	80	+1	78
Proshop	90	79	80	87	86	84	81	83	+2	80	72	70	68	81	+13	77
Træning											91	91	92	91	-1	87
Modtagelse i klubben	81	84	82	85	83	82	81	87	+6	84						
Ledelse og information											76	76	74	74	0	83
Priser og produkter	79	78	80	84	75	69	67	75	+8	75	84	84	81	81	0	81

Bilag

ANBEFALINGER TIL BESTYRELSesarBEJDE



SKAL

- Klubben er en demokratisk forening og skal være stiftet ved en stiftende generalforsamling, hvor klubbens vedtægter er vedtaget.
- Reglerne for medlemskab af DGU, herunder DIF, skal efterleves.
- Lovpligtige forsikringer skal være tegnet. DGU og DIF har indgået kollektive forsikringsaftaler på enkelte områder.
- Klubben skal dokumentere adgang til lejede baneanlæg ved skriftlige lejekontrakter, som ikke må være i strid med DIF's og DGU's regelsæt og momslovgivningen, hvis de bor til leje.
- Momsreglerne for almennyttige foreninger, herunder klubbens eventuelle leje- og administrationsaftaler, skal overholdes.
- Vedtægter og aftaler skal følge de gældende regler på skatteområdet for foreninger.
- Børneattester skal indhentes på alle ansatte eller frivillige, som har kontakt med børn under 15 år.



BØR

- Der bør være en klar mission og vision for klubben. Der bør være en tydelig og forståelig strategi for det arbejde, der skal gøres for at nå de kortsigtede og langsigtede mål.
- En forretningsorden for bestyrelsens arbejde bør udarbejdes.
- Bestyrelsen bør udarbejde en kompetenceprofil for den samlede bestyrelse, der matcher de opgaver, der skal løses.
- Bestyrelsen bør tage stilling til, hvordan klubben organiseres i udvalg og i forhold til ledelse af ansatte og frivillige.
- Klubben bør sikre sig, at medarbejdere i klubben har de rette kompetencer.
- Klubben bør udarbejde jobbeskrivelser for de frivillige.
- Der bør udarbejdes og nedskrives forretningsgange for hvert enkelt arbejdsområde. Dette sikrer kontinuitet i arbejdet, når en medarbejder fratræder.
- Der bør udvikles anvisninger og målsætninger til god ledelse og godt samarbejde, samt laves en plan for implementering og evaluering af disse.
- Et årshjul bør udarbejdes som værktøj til planlægning af bestyrelsens/klubbens arbejde gennem året.
- Klubbens drift bør tilrettelægges således, at der jævnligt afholdes møder mellem de forskellige forretningsenheder (f.eks. klub, restaurant, pro, greenkeepere osv.), så alle parter bidrager til at indfri de forventninger, medlemmer og greenfeegæster har til golfklubben.
- Kommunale tilskud, eksempelvis via folkeoplysningloven, bør søges. Klubben bør i denne forbindelse søge råd og vejledning hos DGU.
- Klubben bør gøre deres indflydelse gældende i forhold til kommunens idrætsråd og folkeoplysningsudvalg.
- Ved større investeringer bør klubben rådgive sig med revisor, bank eller anden økonomisk rådgiver.

Bilag

- Klubben bør sikre, at der udarbejdes et retvisende regnskab, som sendes til DGU.
 - Navne på klubbens nøglepersoner bør løbende ajourføres i klubbens administrative system. Data bruges af DGU til direkte kontakt med de enkelte udvalgskategorier og bestyrelsesmedlemmer, således at DGU kan målrette sin kommunikation langt bedre.
 - Klubben bør overveje de økonomiske konsekvenser af at indgå i forskellige rabatordninger.
 - Bestyrelsen bør indhente en generel rådgivning inden eventuelle aftaler bliver drøftet og indgået mellem klub og banejer.
 - Klubben kan indgå en administrationsaftale med en banejer. Klubben bør i den forbindelse søge rådgivning hos DGU.
 - Der bør løbende gennemføres undersøgelser blandt golfklubbens medlemmer og greenfeegæster, hvor der spørges ind til deres oplevelser og tilfredshed med golfklubben.
 - Klubben bør iværksætte undersøgelser, som kortlægger årsager til udmeldelse af golfklubben eller overgang til passivt medlemskab.
 - Klubben bør hvert år deltage på Dansk Golf Unions repræsentantskabsmøde og et regionalmøde.
 - Bestyrelsen bør tegne en bestyrelsesansvarsforsikring for at sikre sig bedst muligt.
 - Når der opstår konflikter i klubben, f.eks. i forbindelse med etikette og regelbrud, bør bestyrelsen følge DGU's vejledning: "Råd, hjælp og vejledning til konfliktløsning" samt DIF's pjece om eksklusion "Eksklusion fra DIF-foreninger", for at undgå procedurefejl og for at sikre, at alle bliver hørt forud for en evt. beslutning.
 - Bestyrelsen bør udarbejde en indkøbspolitik og undersøge muligheden for at indgå i relevante indkøbsaftaler.
-
- Det er en god idé, at golfklubben udarbejder en strategi for rekruttering og fastholdelse af frivillige.
 - Det er en god idé, at bestyrelsen i sin aftale med restauratøren aftaler rammerne for klubbens sociale liv.
 - Det er en god idé, at klubben indgår i regionale og nationale ERFA-grupper, hvor der udveksles erfaringer og 'best practice'.
 - Det er en god idé, at bestyrelse, ansatte og frivillige tilbydes efteruddannelse.
 - Det er en god idé at ansætte uddannet personale.



ANBEFALINGER TIL PERSONALEHÅNDTERING



SKAL

○ Bestyrelse/manager skal sikre, at der bliver indgået lovlige ansættelseskontrakter med alle de ansatte samt have kendskab til ansættelseslovgivningen.

○ Klubben skal udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering (APV).



BØR

○ En jobbeskrivelse bør udarbejdes for de ansatte med særligt fokus på arbejds- og rollefordeling mellem ansatte og frivillige, herunder bestyrelsen.

○ Varetagelsen af de ansattes forhold og trivsel bør foregå som i et almindeligt arbejdsgiver-/arbejdstagerforhold.

○ Ved træneransættelser bør klubben ansætte PGA-uddannede trænere.

○ Medarbejderudviklingssamtaler bør afholdes for bl.a. at øge trivslen på arbejdspladsen samt at udvikle og fastholde medarbejderne.

○ Klubbens ansatte bør være medlem af relevante faglige organisationer (f.eks. GAF - Golfens Administrative Forening, DGA - Dansk Greenkeeper Forening og PGA – Professional Golfers Association).

○ Klubbens ansatte bør overveje at deltage i ERFA-grupper på regionalt og nationalt plan.

○ Klubberne bør sikre sig, at personalet har en tilstrækkelig uddannelsesmæssig baggrund og give mulighed for efteruddannelse.



EN GOD IDE

○ Det er en god idé, at klubbens personale deltager i kurser/årsmøder fra relevante faglige organisationer tilknyttet golfsporten (f.eks. GAF - Golfens Administrative Forening, DGA - Danish Greenkeeper Association og PGA – Professional Golfers Association).

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®