

Bestyrelses- og managerrapport

Odense Golfklub
Maj 2019



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	305	49	16%	15%
Medlemsundersøgelsen	357	138	39%	34%

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.

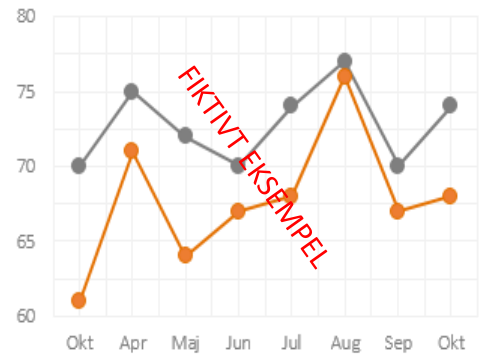
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ⁺²

BENCHMARK
74
HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra 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 nye medlemmer: Gennemføres løbende. Alle nye medlemmer modtager ca. otte uger efter registreret indmeldelsesdato invitation til deltagelse. Medlemmer under 19 år (juniorer) inviteres ikke.

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

66

▲
+10

BENCHMARK

52

HØJ: 78
LAV: 17

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Godt socialt miljø i klubben	81
2	Hyggelig atmosfære i klubben	84
3	Gode sociale arrangementer i klubben	82
4	Den daglige ledelse gør et godt stykke arbejde	89
5	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	85
6	Rent og pænt i klubben	89
7	Tilfredshed med træningsbane	88
8	Sammenlignet med andre klubber er priserne rimelige	86

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

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

LAVESTE VURDERING		
1	Teesteder er gode	65
2	Ledige tider når man ønsker det	68
3	Bunkers er godt vedligeholdt	72
4	Greens er ensartede	73
5	Der er et godt flow på banen	73

HØJESTE VURDERING		
1	Træneren er teknisk dygtig	96
2	Træneren bidrager positivt til miljøet i klubben	96
3	Træneren er opmærksom og serviceminded	96
4	Træneren er pædagogisk og spændende underviser	95
5	Træneren forbedrer mit golfspil	91

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.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING		
1	Greens er jævne	-9
2	Greens er ensartede	-7
3	Toiletforholdene på banen er gode	-5
4	Der er et godt flow på banen	-3
5	Teesteder er gode	-3

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING		
1	Klubbens ledelse lytter, når medlemmerne kommer med forslag	+9
2	Mål at slå efter på driving range	+9
3	Sekretariatets åbningstider passer til mine behov	+9
4	Rough har tilpas sværhedsgrad	+8
5	Madens kvalitet	+7

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

61

▲
+92

BENCHMARK

35

HØJ: 70
LAV: -23

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Banen er varieret og spændende	84
2	Fairways er gode	86
3	Banen er flot og velholdt	87
4	Bunkers er godt vedligeholdt	74
5	Ledetid efter bolde	76
6	Teesteder er gode	80
7	Sammenlignet med andre klubber er priserne rimelige	80
8	Rough har tilpas sværhedsgrad	79

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

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

LAVESTE VURDERING

1	Infotavlerne på teestederne er gode	68
2	Medarbejderne i sekretariatet giver en god service	69
3	Bunkers er godt vedligeholdt	74
4	Greens er jævne	75
5	Ledige tider når man ønsker det	75

HØJESTE VURDERING

1	Restaurantens åbningstider	90
2	Betjening og service i restauranten	89
3	Rent og pænt i klubben	88
4	Nem og hurtig indskrivning inden runden	87
5	Banen er flot og velholdt	87

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	-18
2	Restaurantens åbningstider	-8
3	Restauranten lever op til forventningerne	-6
4	Madens kvalitet	-5
5	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	-4

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

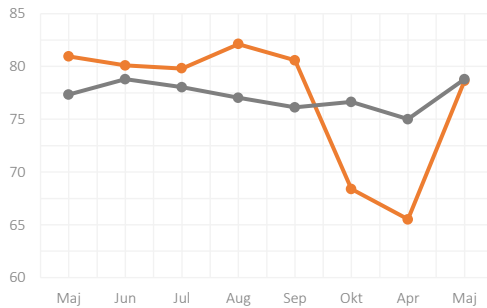
1	Greens er jævne	+26
2	Greens har passende hastighed	+25
3	Greens er ensartede	+23
4	Toiletforholdene på banen er gode	+22
5	Banen er flot og velholdt	+17

Serviceområder 1/3

BANEN

GÆSTER

79 ▲
+13

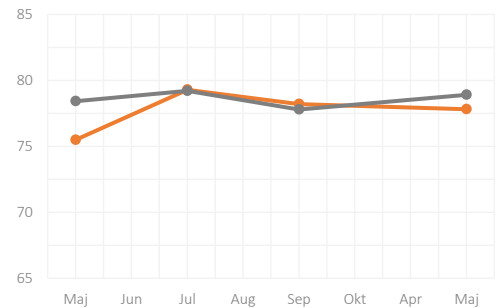


BENCHMARK

79 HØJ: 86
LAV: 68

MEDLEMMER

78 0



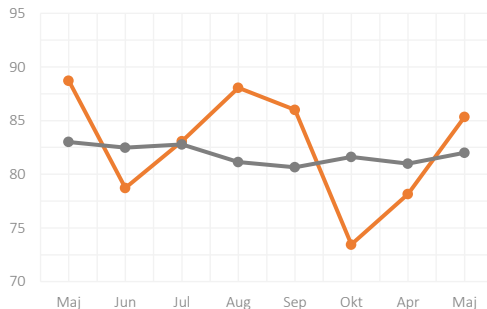
BENCHMARK

79 HØJ: 87
LAV: 69

KLUBLIV

GÆSTER

85 ▲
+7

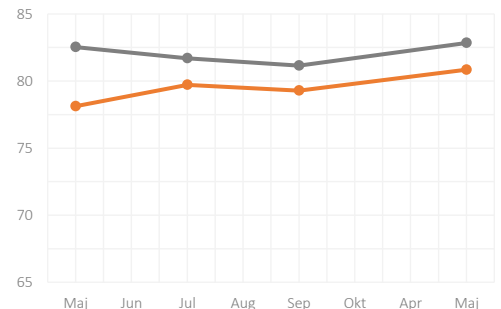


BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 71

MEDLEMMER

81 ▲
+2



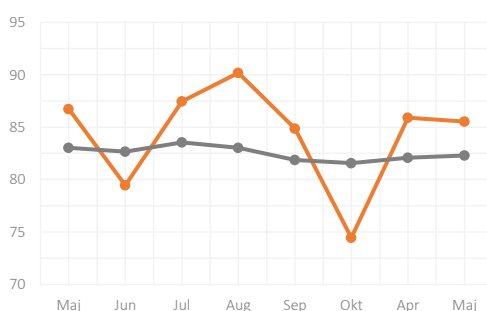
BENCHMARK

83 HØJ: 89
LAV: 75

RESTAURANT

GÆSTER

86 0

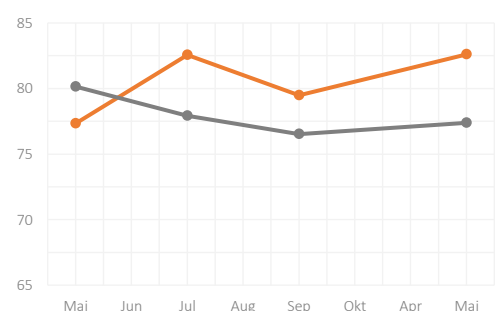


BENCHMARK

82 HØJ: 89
LAV: 74

MEDLEMMER

83 ▲
+4



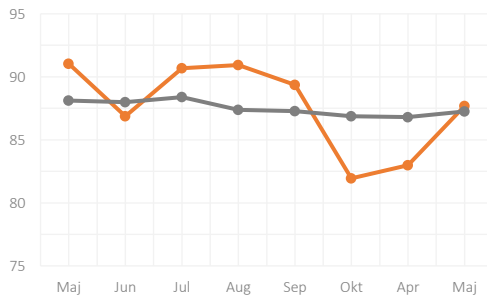
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 56

KLUBHUS

GÆSTER

88 ▲
+5

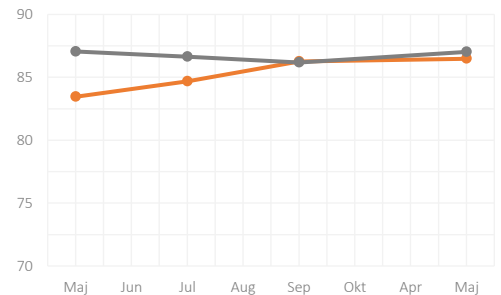


BENCHMARK

87 HØJ: 93
LAV: 77

MEDLEMMER

86 0



BENCHMARK

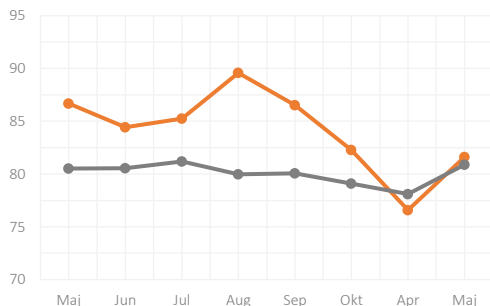
87 HØJ: 94
LAV: 77

Serviceområder 2/3

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

82 ▲
+5

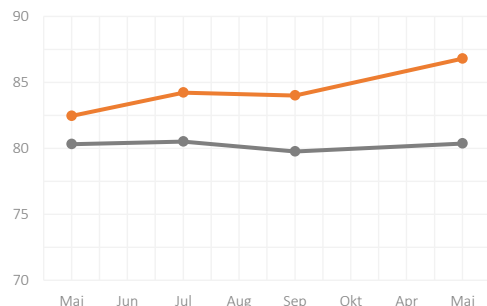


BENCHMARK

81 HØJ: 88
LAV: 70

MEDLEMMER

87 ▲
+3

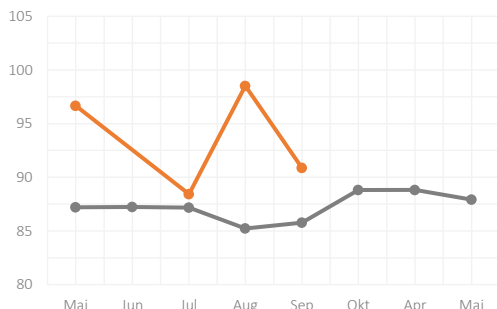


BENCHMARK

80 HØJ: 87
LAV: 71

PROSHOP

GÆSTER

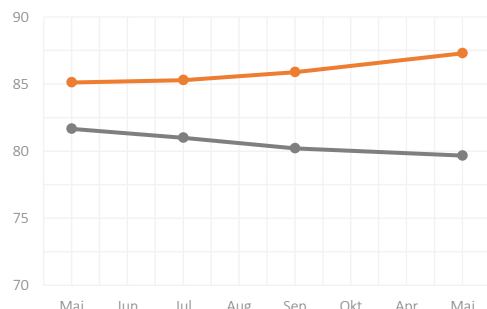


BENCHMARK

88 HØJ: 97
LAV: 78

MEDLEMMER

87 ▲
+1



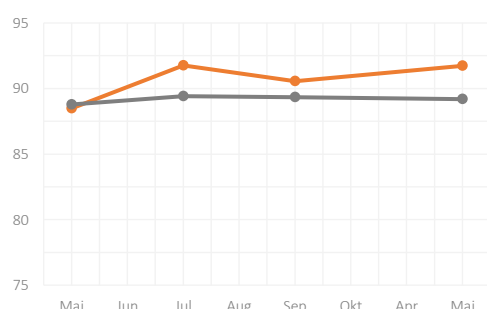
BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 56

TRÆNING

MEDLEMMER

92 ▲
+1



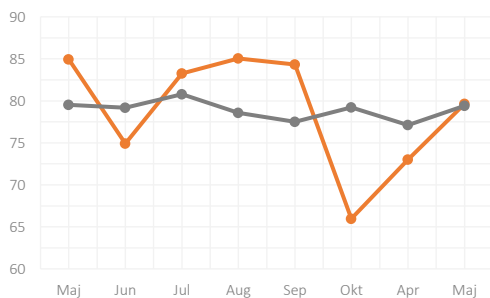
BENCHMARK

89 HØJ: 95
LAV: 82

PRISER OG PRODUKTER

GÆSTER

80 ▲
+7

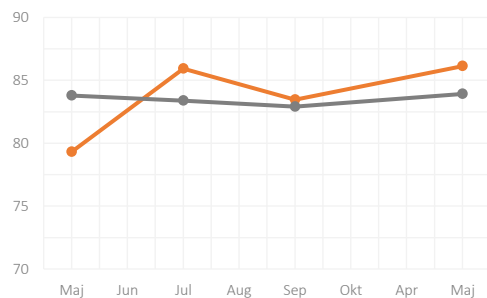


BENCHMARK

79 HØJ: 90
LAV: 64

MEDLEMMER

86 ▲
+3



BENCHMARK

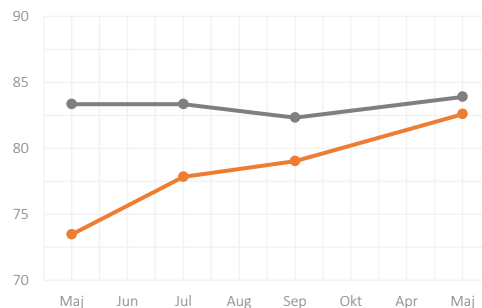
84 HØJ: 91
LAV: 75

Serviceområder 3/3

LEDELSE OG INFORMATION

MEDLEMMER

83 ▲
+4



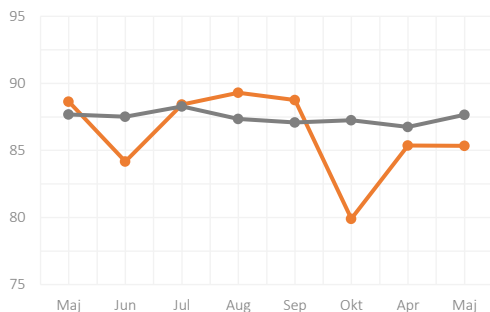
BENCHMARK

84 HØJ: 90
LAV: 74

MODTAGELSE I KLUBBEN

GÆSTER

85 0



BENCHMARK

88 HØJ: 94
LAV: 80

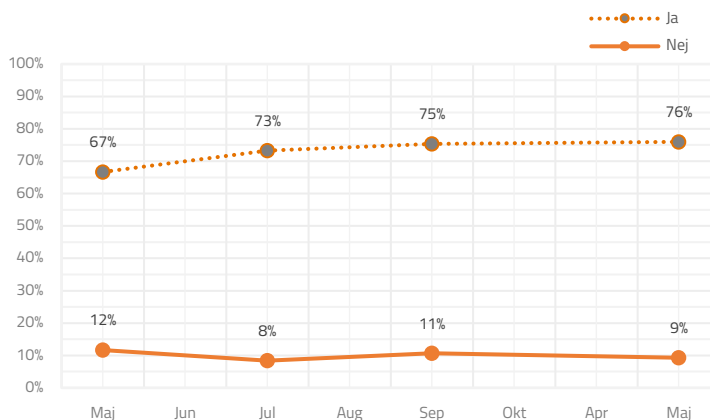
Forventninger til fortsat medlemskab

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.

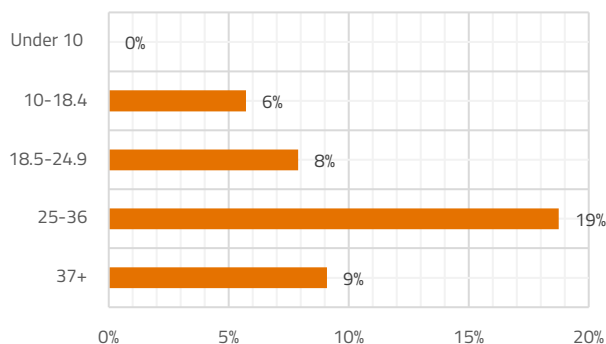
Tallene baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du fortsat er medlem af klubben om to år?".

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

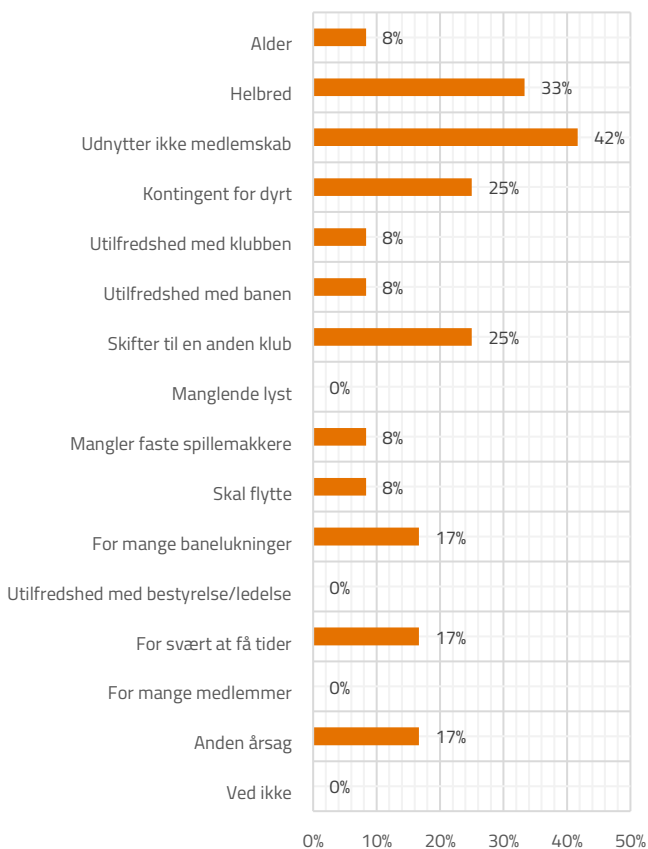


LOYALITET FORDELT PÅ HCP-GRUPPER SAMT ÅRSAGER TIL IKKE AT VÆRE MEDLEM OM TO ÅR

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.



Træning

AMBASSADØRSKORE - TRÆNER(E)

MEDLEMMER

86

▲
+6

BENCHMARK

67

HØJ: 90
LAV: 32

Til venstre ses ambassadørscoren for klubbens træner(e).

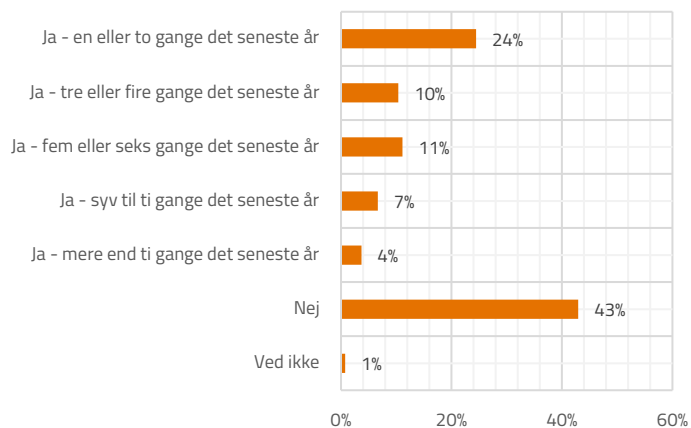
Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [trænerens navn] til venner, kolleger eller familie?".

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

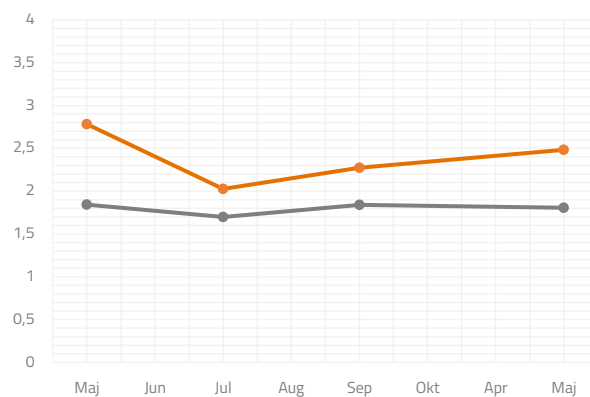
Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvise andel af "Negative" fra den procentvise andel af "Positive".

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



Restaurant

AMBASSADØRSKORE - RESTAURANT

MEDLEMMER

30

▲
+19

Til venstre ses ambassadørscoren for klubbens restaurant.

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

BENCHMARK

4

HØJ: 61
LAV: -55

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

GÆSTER

-9

▼
-39

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.

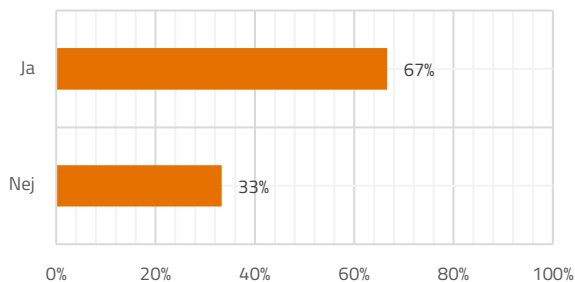
BENCHMARK

13

HØJ: 48
LAV: -29

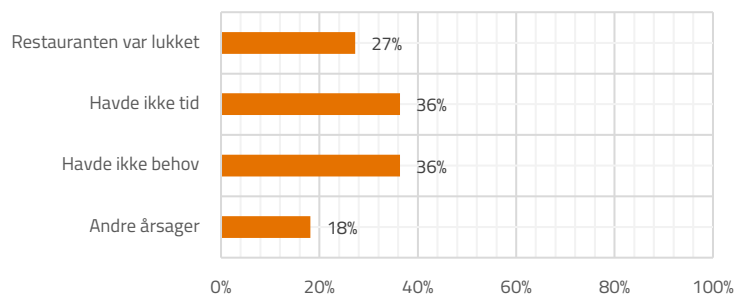
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

BENYTTET RESTAURANTEN



ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE



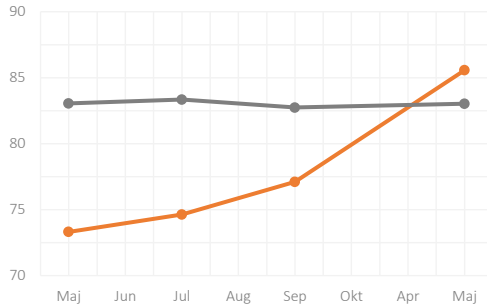
Ledelse og information

-Kun medlemmer

SEKRETARIATETS ÅBNINGSTIDER PASSER TIL MINE BEHOV

MEDLEMMER

86 ▲
+9



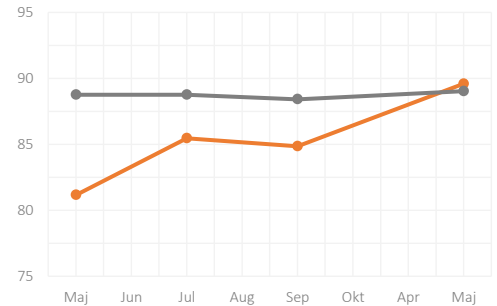
BENCHMARK

83 HØJ: 91
LAV: 68

MEDARBEJDERNE I SEKRETARIATET GIVER EN GOD SERVICE

MEDLEMMER

90 ▲
+5



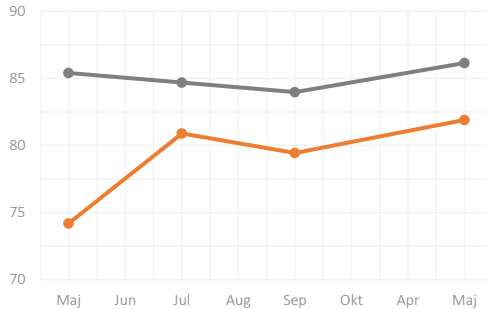
BENCHMARK

89 HØJ: 96
LAV: 76

BESTYRELSEN GØR ET GODT STYKKE ARBEJDE

MEDLEMMER

82 ▲
+3



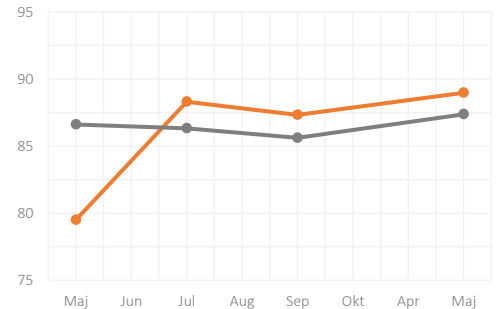
BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 77

DEN DAGLIGE LEDELSE GØR ET GODT STYKKE ARBEJDE

MEDLEMMER

89 ▲
+2



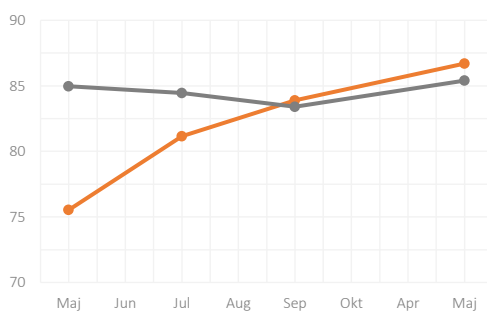
BENCHMARK

87 HØJ: 94
LAV: 78

INFORMERER OM VÆSENTLIGE FORHOLD

MEDLEMMER

87 ▲
+3



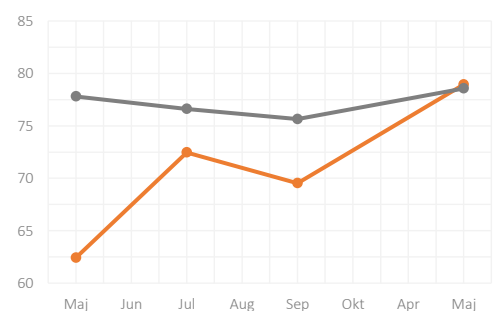
BENCHMARK

85 HØJ: 91
LAV: 76

LEDELSEN LYTTETIL FORSLAG OG IDEER

MEDLEMMER

79 ▲
+9



BENCHMARK

79 HØJ: 89
LAV: 65

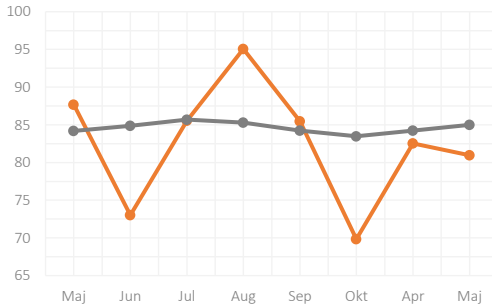
Modtagelse i klubben

-Kun gæster

SEKRETARIATETS ÅBNINGSTIDER PASSER TIL MINE BEHOV

GÆSTER

81 ▼
-2



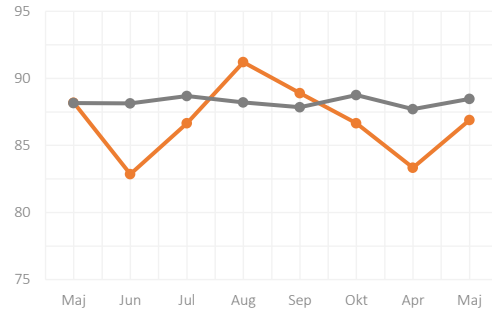
BENCHMARK

85 HØ: 94
LAV: 70

NEM OG HURTIG INDSKRIVNING INDEN RUNDEN

GÆSTER

87 ▲
+4



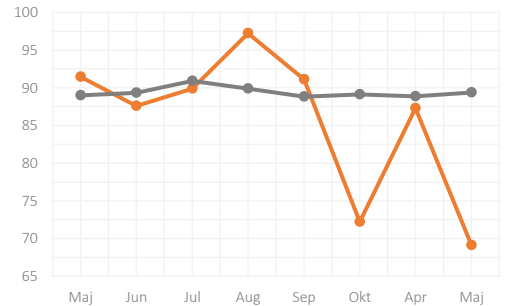
BENCHMARK

88 HØ: 95
LAV: 79

MEDARBEJDERNE I SEKRETARIATET GIVER EN GOD SERVICE

GÆSTER

69 ▼
-18



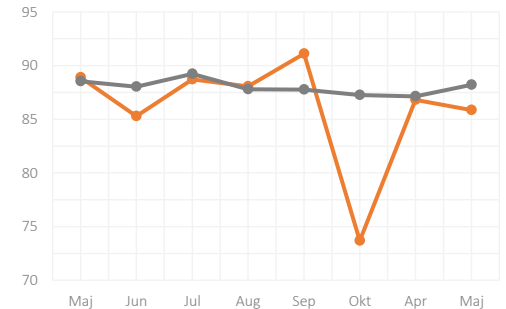
BENCHMARK

89 HØ: 97
LAV: 79

SOM GREENFEE SPILLER FØLER MAN SIG VELKOMMEN

GÆSTER

86 ▼
-1



BENCHMARK

88 HØ: 95
LAV: 80

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	32	38	70	27	52	20	16	33			126	141	159	138		
Svarprocent	19%	19%	19%	14%	24%	21%	12%	20%			35%	40%	41%	39%		
Ambassadørscore	56	42	51	59	63	25	-31	61	+92	35	58	62	56	66	+10	52
Serviceområder																
Banen	81	80	80	82	81	68	66	79	+13	79	75	79	78	78	0	79
Klubliv	89	79	83	88	86	73	78	85	+7	82	78	80	79	81	+2	83
Restaurant	87	79	87	90	85	74	86	86	0	82	77	83	79	83	+4	77
Klubhus	91	87	91	91	89	82	83	88	+5	87	83	85	86	86	0	87
Træningsfaciliteter	87	84	85	90	87	82	77	82	+5	81	82	84	84	87	+3	80
Proshop	97		88	99	91					88	85	85	86	87	+1	80
Træning											88	92	91	92	+1	89
Modtagelse i klubben	89	84	88	89	89	80	85	85	0	88						
Ledelse og information											73	78	79	83	+4	84
Priser og produkter	85	75	83	85	84	66	73	80	+7	79	79	86	83	86	+3	84

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 udvalgs kategorier 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®