

Restaurant- rapport

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.

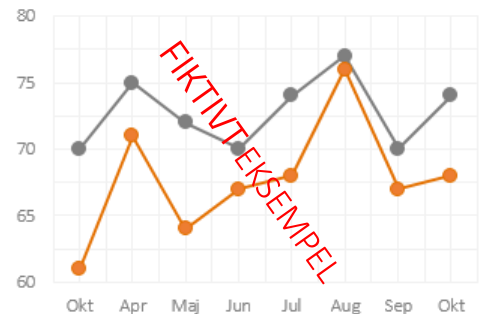
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ⁺²

BENCHMARK
74
HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra 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

-9

▼
-39

BENCHMARK

13

HØJ: 48
LAV: -29

MEDLEMMER

30

▲
+19

BENCHMARK

4

HØJ: 61
LAV: -55

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Restauranten lever op til forventningerne	82
2	Madens kvalitet	80
3	Betjening og service i restauranten	81
4	Udbuddet af mad- og drikkevarer	85
5	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	84

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

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

UDVIKLING - MEDLEMMER

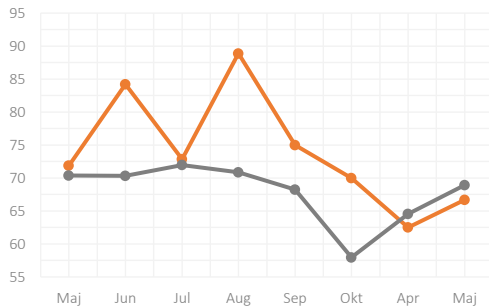
1	Madens kvalitet	+7
2	Udbuddet af mad- og drikkevarer	+6
3	Restauranten lever op til forventningerne	+5
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	+4
5	Betjening og service i restauranten	0

Restaurant 1/3

BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

67% ▲
+4

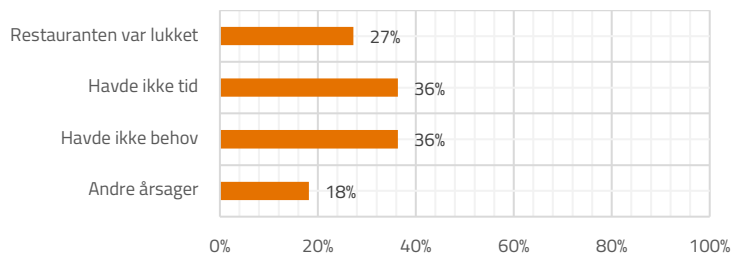


BENCHMARK

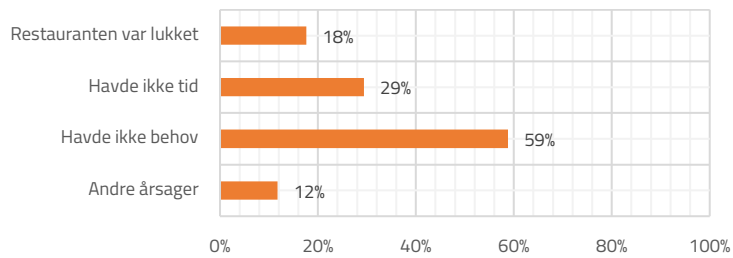
69% HØJ: 88
LAV: 41

ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - DENNE MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

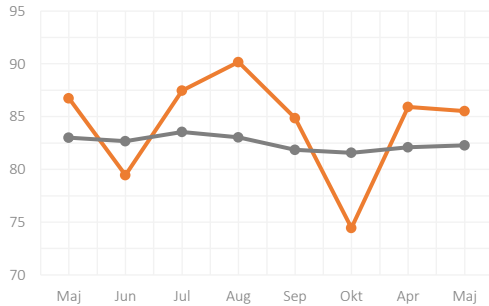


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

86 0

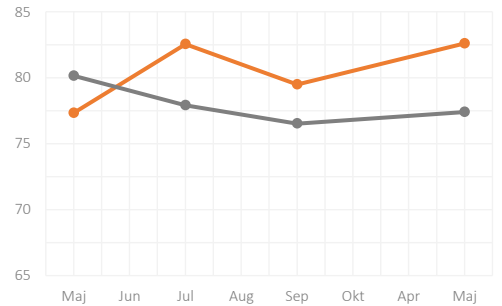


BENCHMARK

82 HØJ: 89
LAV: 74

MEDLEMMER

83 +4



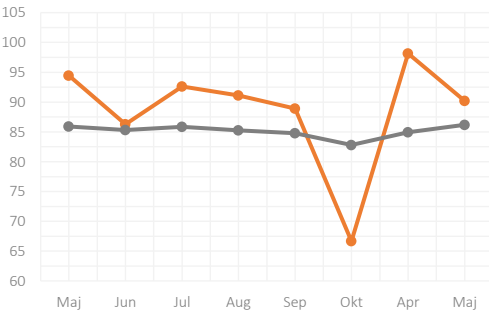
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 56

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

90 ▼ -8

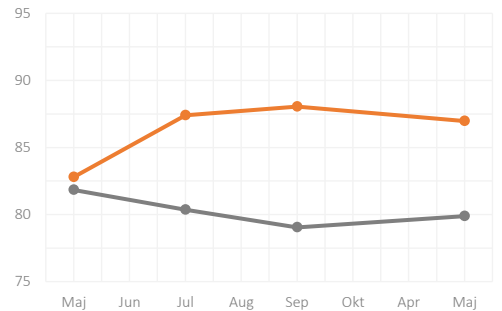


BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 77

MEDLEMMER

87 ▼ -1



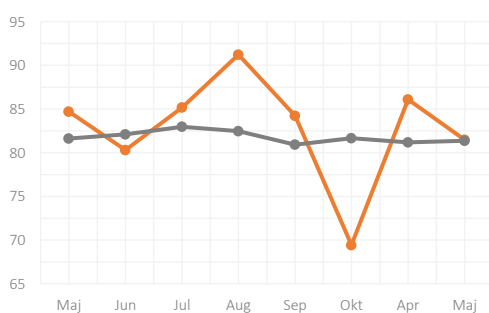
BENCHMARK

80 HØJ: 91
LAV: 61

MADENS KVALITET

GÆSTER

81 ▼ -5

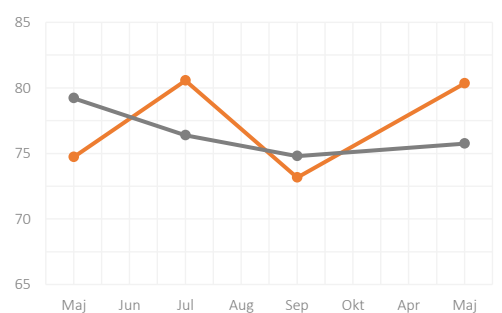


BENCHMARK

81 HØJ: 90
LAV: 69

MEDLEMMER

80 ▲ +7



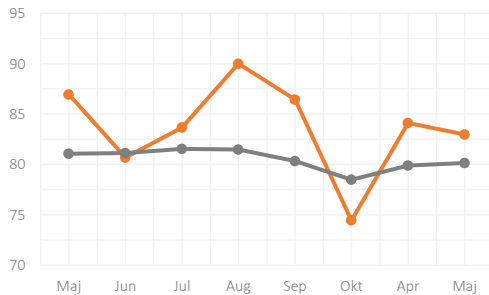
BENCHMARK

76 HØJ: 91
LAV: 52

UDBUDET AF MAD- OG DRİKKEVARER

GÆSTER

83 ▼ -1

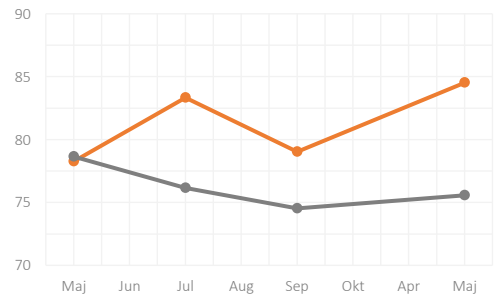


BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 68

MEDLEMMER

85 ▲ +6



BENCHMARK

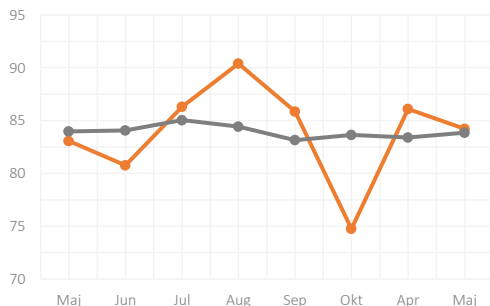
76 HØJ: 90
LAV: 53

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

84 ▼
-2

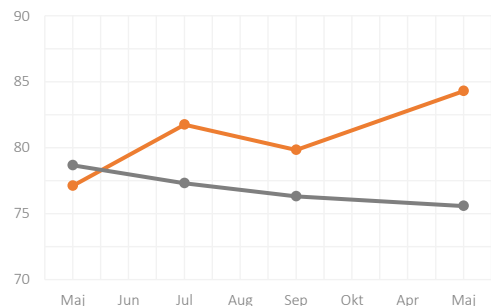


BENCHMARK

84 HØJ: 91
LAV: 75

MEDLEMMER

84 ▲
+4



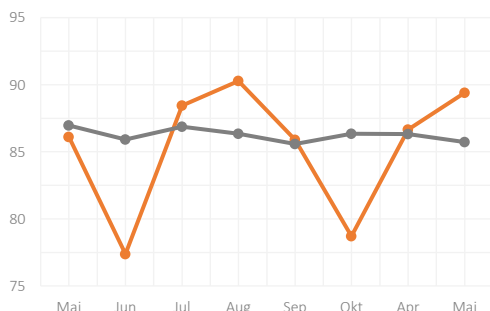
BENCHMARK

76 HØJ: 90
LAV: 50

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

89 ▲
+2

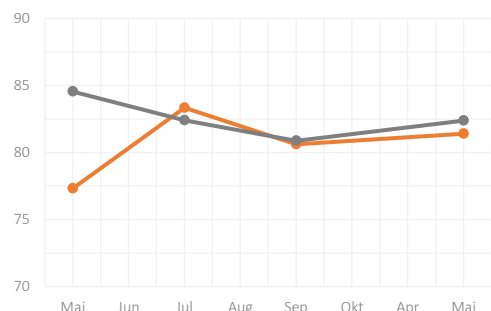


BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 74

MEDLEMMER

81 0



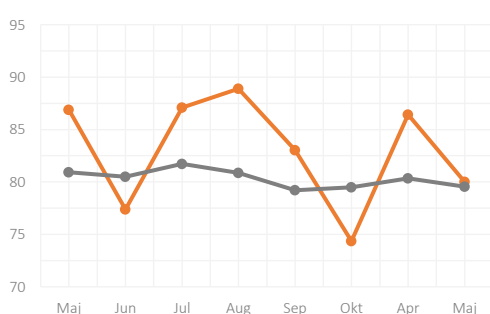
BENCHMARK

82 HØJ: 94
LAV: 62

RESTAURANTEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

GÆSTER

80 ▼
-6

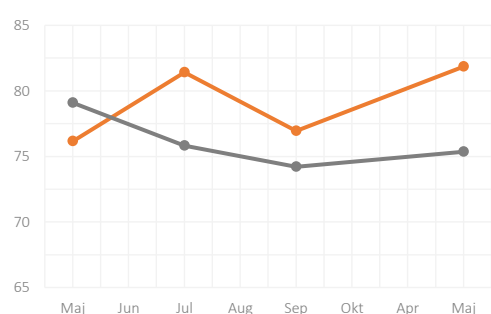


BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 67

MEDLEMMER

82 ▲
+5



BENCHMARK

75 HØJ: 92
LAV: 49

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 - Restaurant	22	9	24	38	33	-7	30	-9	-39	13	2	23	11	30	+19	4
Serviceområder																
Restaurant	87	79	87	90	85	74	86	86	0	82	77	83	79	83	+4	77
Restaurantens åbningstider	94	86	93	91	89	67	98	90	-8	86	83	87	88	87	-1	80
Madens kvalitet	85	80	85	91	84	69	86	81	-5	81	75	81	73	80	+7	76
Udbuddet af mad- og drikkevarer	87	81	84	90	86	74	84	83	-1	80	78	83	79	85	+6	76
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	83	81	86	90	86	75	86	84	-2	84	77	82	80	84	+4	76
Betjening og service i restauranten	86	77	88	90	86	79	87	89	+2	86	77	83	81	81	0	82
Restauranten lever op til forventningerne	87	77	87	89	83	74	86	80	-6	80	76	81	77	82	+5	75

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®