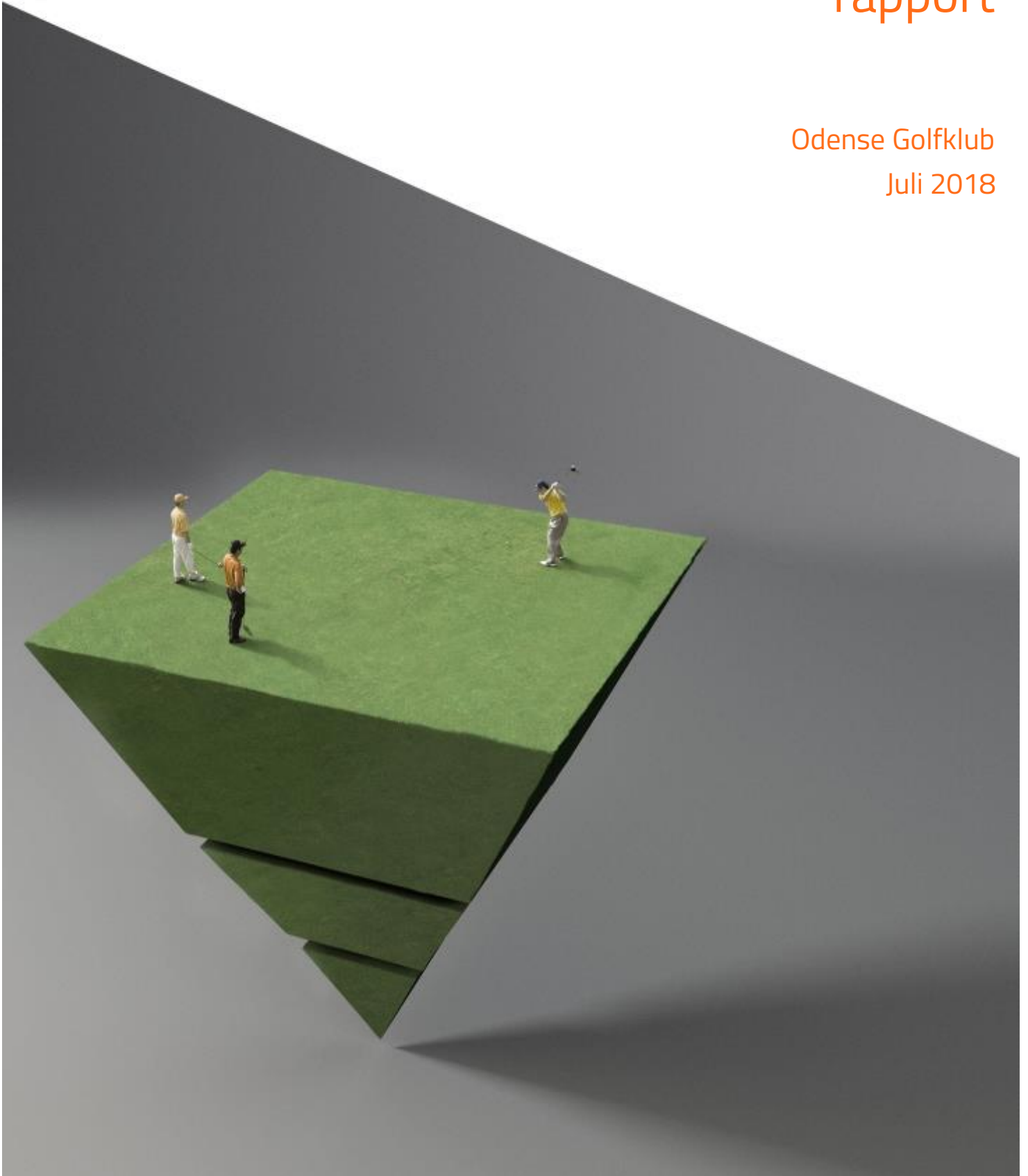


Restaurant- rapport

Odense Golfklub
Juli 2018



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	799	150	19%	20%
Medlemsundersøgelsen	712	267	38%	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.

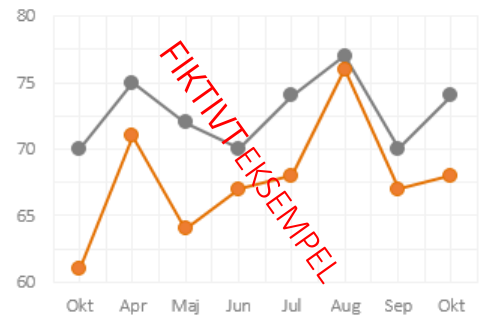
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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

24

▲
+15

BENCHMARK

21

HØJ: 54
LAV: -14

MEDLEMMER

23

▲
+21

BENCHMARK

7

HØJ: 61
LAV: -51

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Udbuddet af mad- og drikkevarer	84
2	Restauranten lever op til forventningerne	87
3	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	86
4	Restaurantens åbningstider	93
5	Betjening og service i restauranten	88

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Restauranten lever op til forventningerne	81
2	Madens kvalitet	81
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	83
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	82
5	Betjening og service i restauranten	83

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

1	Betjening og service i restauranten	+11
2	Restauranten lever op til forventningerne	+10
3	Restaurantens åbningstider	+7
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	+5
5	Madens kvalitet	+5

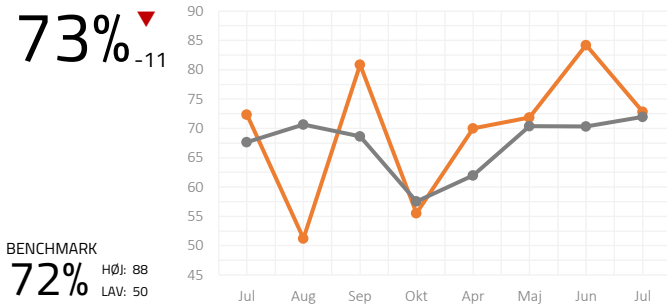
UDVIKLING - MEDLEMMER

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

Restaurant 1/3

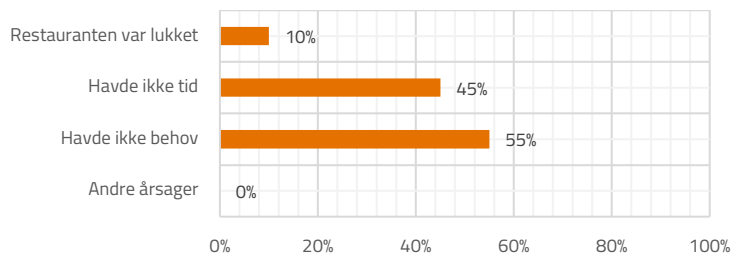
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

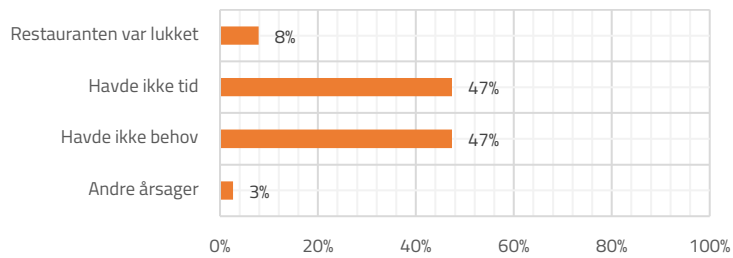


ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - MAJ MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

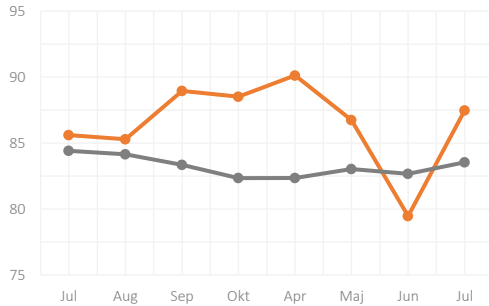


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

87 ▲
+8

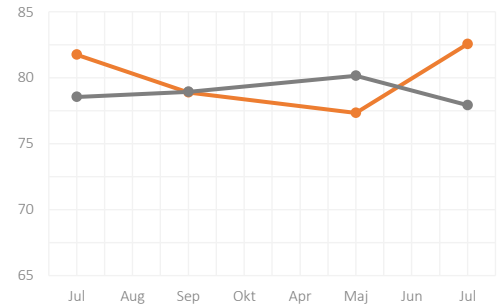


BENCHMARK

84 HØJ: 91
LAV: 75

MEDLEMMER

83 ▲
+6



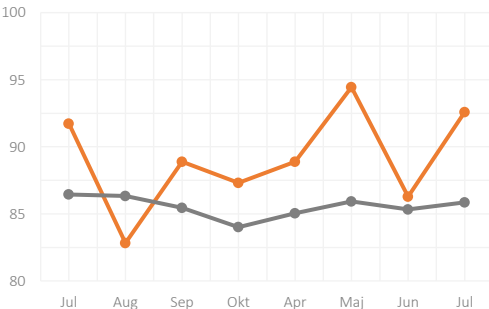
BENCHMARK

78 HØJ: 90
LAV: 60

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

93 ▲
+7

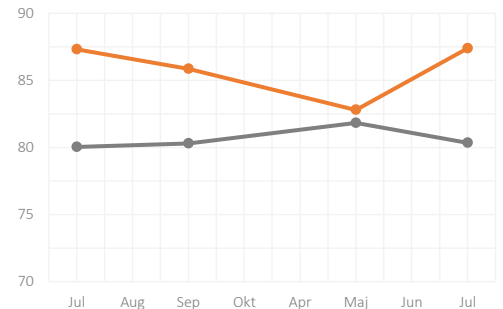


BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 75

MEDLEMMER

87 ▲
+4



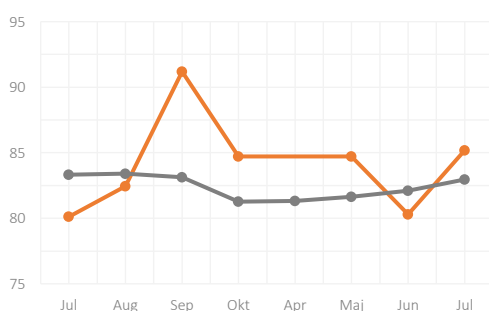
BENCHMARK

80 HØJ: 91
LAV: 65

MADENS KVALITET

GÆSTER

85 ▲
+5

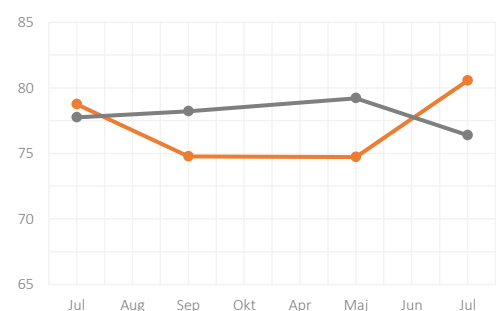


BENCHMARK

83 HØJ: 92
LAV: 70

MEDLEMMER

81 ▲
+6



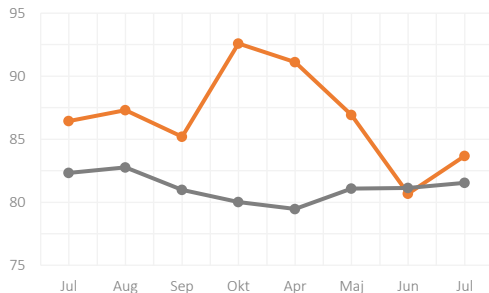
BENCHMARK

76 HØJ: 90
LAV: 56

UDBUDET AF MAD- OG DRILLEVARER

GÆSTER

84 ▲
+3

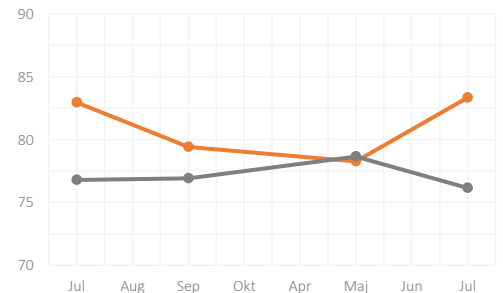


BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 68

MEDLEMMER

83 ▲
+5



BENCHMARK

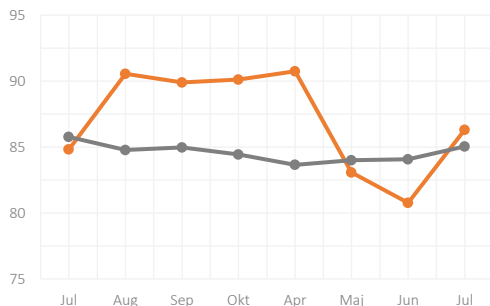
76 HØJ: 89
LAV: 58

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

86 ▲
+5

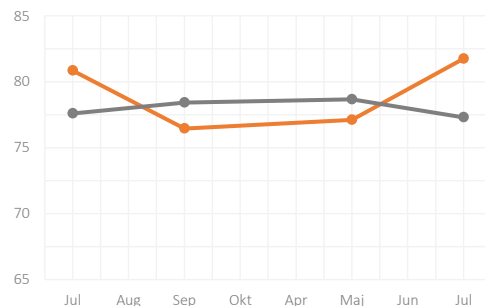


BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 76

MEDLEMMER

82 ▲
+5



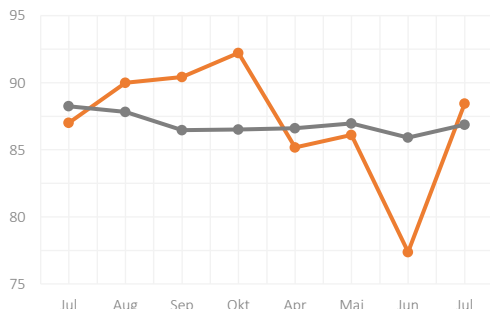
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 56

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

88 ▲
+11

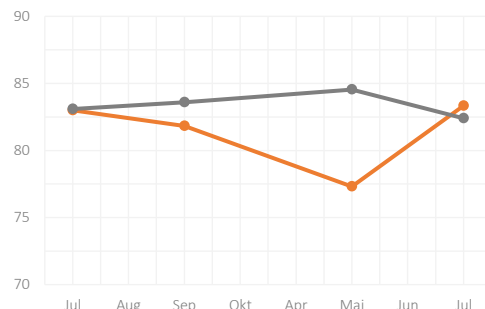


BENCHMARK

87 HØJ: 94
LAV: 77

MEDLEMMER

83 ▲
+6



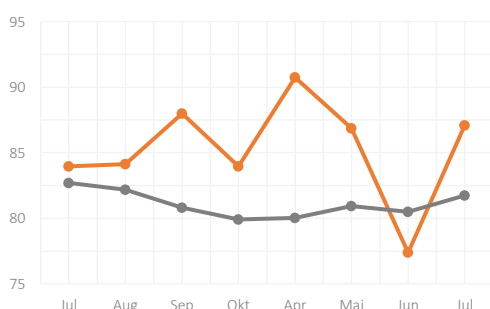
BENCHMARK

82 HØJ: 93
LAV: 65

RESTAURANTEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

GÆSTER

87 ▲
+10

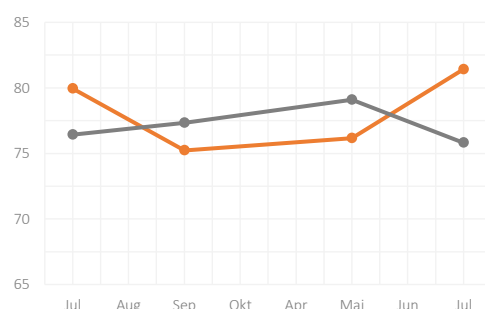


BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 70

MEDLEMMER

81 ▲
+5



BENCHMARK

76 HØJ: 91
LAV: 52

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					
	Jul	Aug	Sep	Okt	Apr	Maj	Jun	Jul	Udv	BM	Jul	Sep	Maj	Jul	Udv	BM
Antal svar	94	41	47	18	10	32	38	70			164	180	126	141		
Svarprocent	27%	22%	18%	28%	16%	19%	19%	19%			40%	38%	35%	40%		
Ambassadørscore - Restaurant	22	10	39	20	57	22	9	24	+15	21	2	-2	2	23	+21	7
Serviceområder																
Restaurant	86	85	89	89	90	87	79	87	+8	84	82	79	77	83	+6	78
Restaurantens åbningstider	92	83	89	87	89	94	86	93	+7	86	87	86	83	87	+4	80
Madens kvalitet	80	82	91	85		85	80	85	+5	83	79	75	75	81	+6	76
Udbuddet af mad- og drikkevarer	86	87	85	93	91	87	81	84	+3	82	83	79	78	83	+5	76
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	85	91	90	90	91	83	81	86	+5	85	81	76	77	82	+5	77
Betjening og service i restauranten	87	90	90	92	85	86	77	88	+11	87	83	82	77	83	+6	82
Restauranten lever op til forventningerne	84	84	88	84	91	87	77	87	+10	82	80	75	76	81	+5	76

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®