

Restaurant- rapport

Odense Golfklub
Juli 2016



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	855	221	26%	26%
Medlemsundersøgelsen	829	388	47%	40%

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.

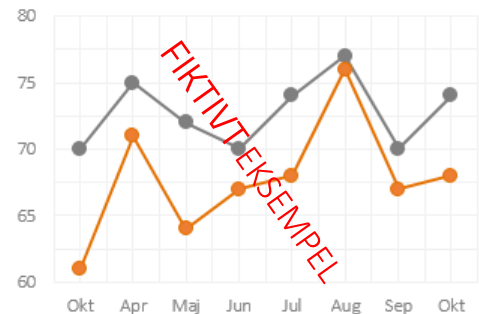
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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% ▲ +11

BENCHMARK

22% HØJ: 56%
LAV: -15%

MEDLEMMER

-3% ▼ -3

BENCHMARK

2% HØJ: 63%
LAV: -53%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Restaurantens åbningstider	88
2	Madens kvalitet	84
3	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	85
4	Restauranten lever op til forventningerne	84
5	Betjening og service i restauranten	89

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	74
2	Betjening og service i restauranten	86
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	76
4	Restauranten lever op til forventningerne	75
5	Madens kvalitet	79

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

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

UDVIKLING - MEDLEMMER

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

Restaurant 1/3

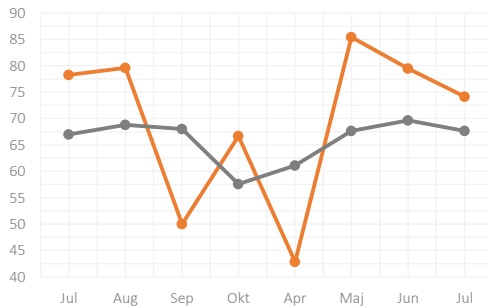
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

74% ▼
-5

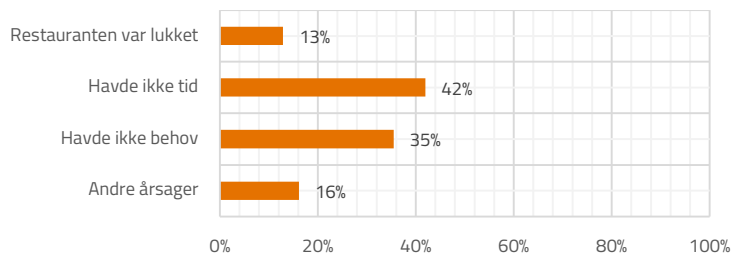
BENCHMARK

68% HØJ: 87
LAV: 45

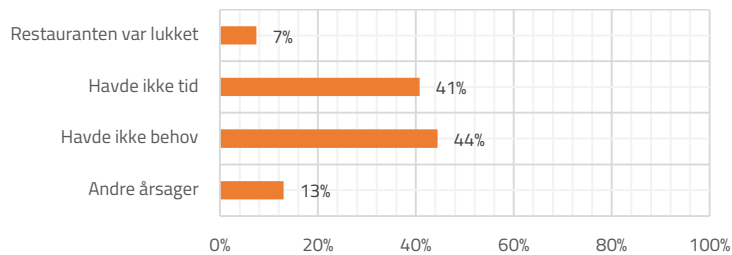


ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - JULI MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

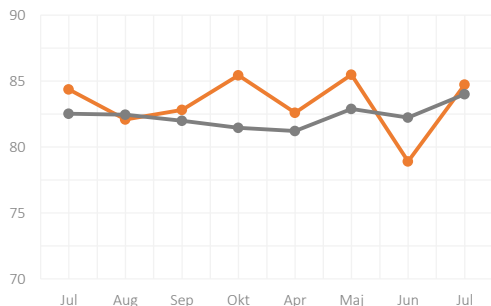


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

85 ▲
+6

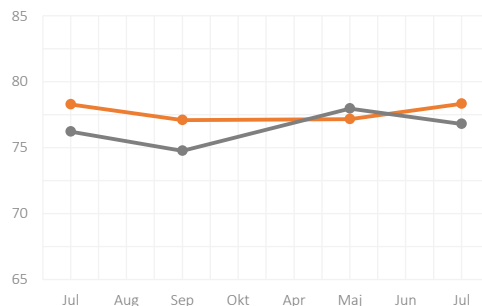


BENCHMARK

84 HØJ: 91
LAV: 74

MEDLEMMER

78 ▲
+1



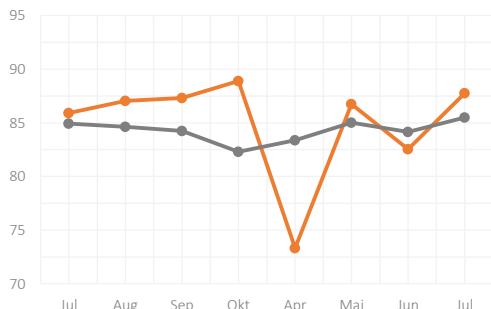
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 59

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

88 ▲
+5

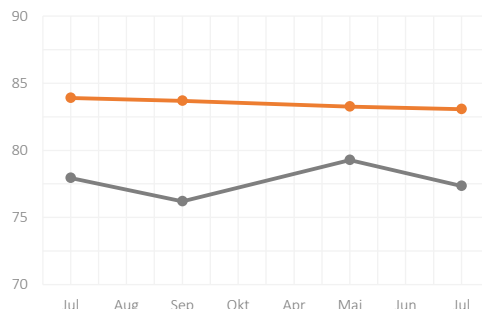


BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 73

MEDLEMMER

83 0



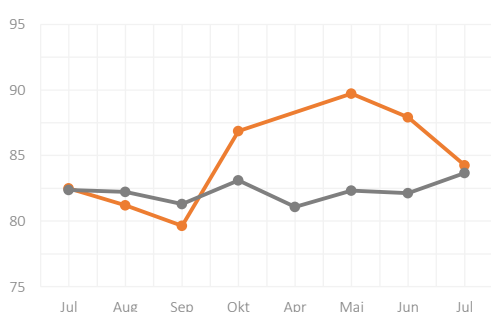
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 56

MADENS KVALITET

GÆSTER

84 ▼
-4

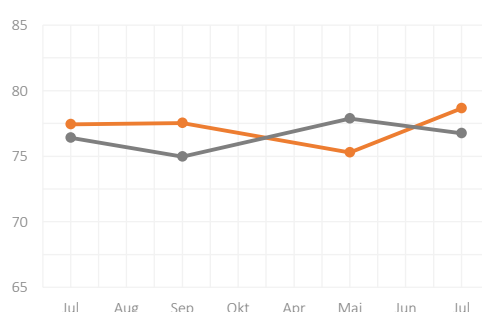


BENCHMARK

88 HØJ: 92
LAV: 72

MEDLEMMER

79 ▲
+4



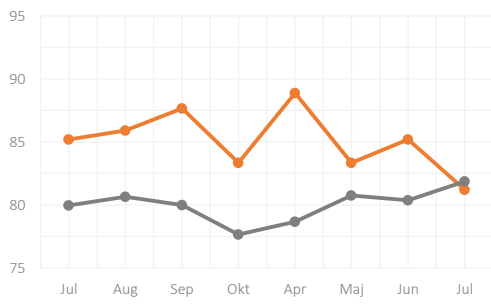
BENCHMARK

75 HØJ: 92
LAV: 59

UDBUDET AF MAD- OG DRIKKEVARER

GÆSTER

81 ▼
-4

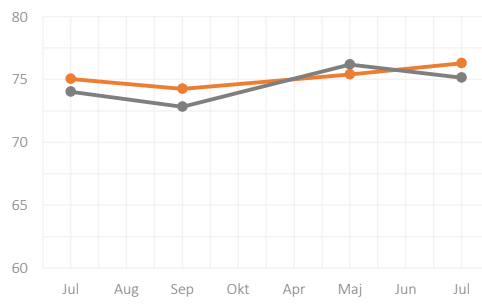


BENCHMARK

85 HØJ: 90
LAV: 67

MEDLEMMER

76 ▲
+1



BENCHMARK

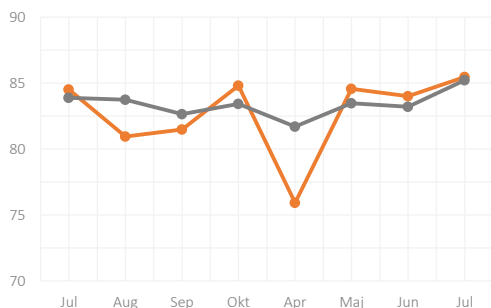
75 HØJ: 90
LAV: 59

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

85 ▲
+1

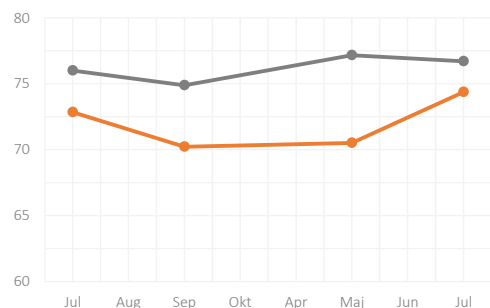


BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 75

MEDLEMMER

74 ▲
+3



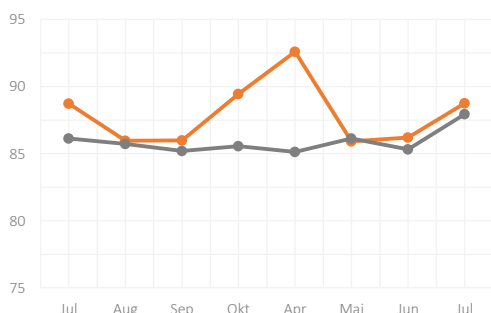
BENCHMARK

77 HØJ: 92
LAV: 57

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

89 ▲
+3

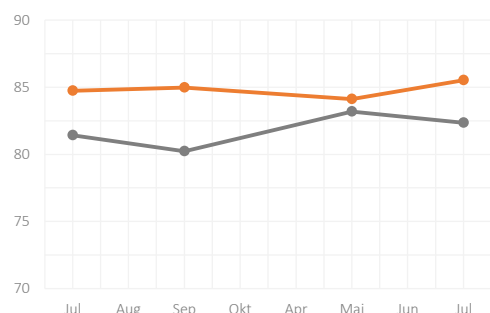


BENCHMARK

88 HØJ: 93
LAV: 81

MEDLEMMER

86 ▲
+2



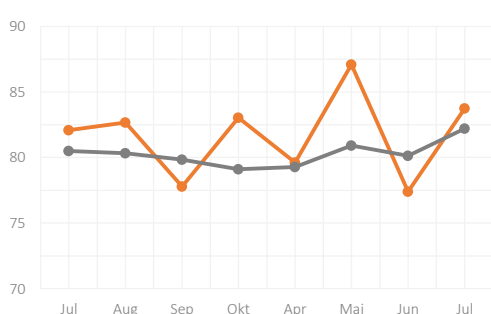
BENCHMARK

82 HØJ: 94
LAV: 66

RESTAURANTEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

GÆSTER

84 ▲
+7

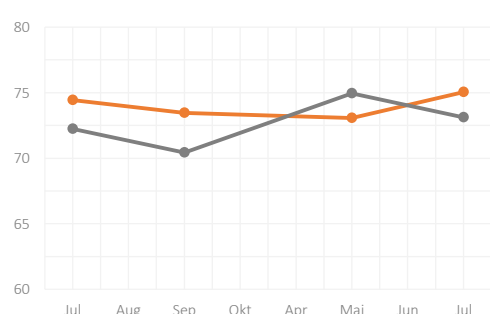


BENCHMARK

82 HØJ: 91
LAV: 70

MEDLEMMER

75 ▲
+2



BENCHMARK

73 HØJ: 90
LAV: 50

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	92	49	46	30	14	48	39	120			200	236	180	208		
Svarprocent	29%	23%	29%	26%	13%	26%	23%	31%			48%	49%	44%	50%		
Ambassadørscore - Restaurant	14%	8%	13%	10%	17%	27%	13%	24%	+11%	22%	11%	0%	0%	-3%	-3%	2%
Serviceområder																
Restaurant	84	82	83	85	83	85	79	85	+6	84	78	77	77	78	+1	77
Restaurantens åbningstider	86	87	87	89	73	87	83	88	+5	85	84	84	83	83	0	77
Madens kvalitet	83	81	80	87		90	88	84	-4	84	77	78	75	79	+4	77
Udbuddet af mad- og drikkevarer	85	86	88	83	89	83	85	81	-4	82	75	74	75	76	+1	75
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	85	81	81	85	76	85	84	85	+1	85	73	70	71	74	+3	77
Betjening og service i restauranten	89	86	86	89	93	86	86	89	+3	88	85	85	84	86	+2	82

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®