

Restaurant- rapport

Odense Golfklub
Maj 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	292	62	21%	23%
Medlemsundersøgelsen	411	180	44%	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.

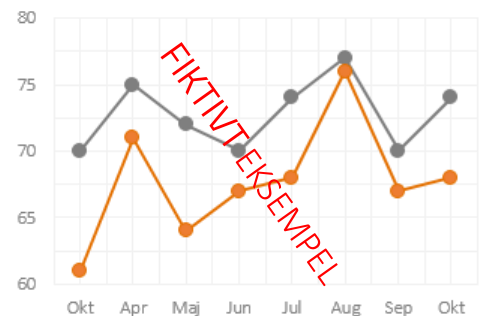
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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

27% ▲
+10

BENCHMARK

15% HØJ: 49%
LAV: -22%

MEDLEMMER

0%

BENCHMARK

5% HØJ: 61%
LAV: -48%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Restauranten lever op til forventningerne	73
2	Restaurantens åbningstider	83
3	Madens kvalitet	75
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	71
5	Udbuddet af mad- og drikkevarer	75

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

1	Restaurantens åbningstider	+14
2	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	+9
3	Restauranten lever op til forventningerne	+7
4	Udbuddet af mad- og drikkevarer	-6
5	Betjening og service i restauranten	-7

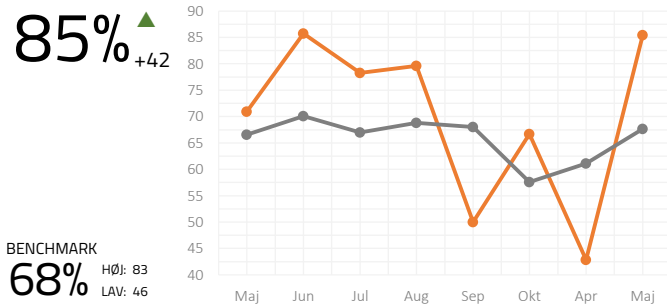
UDVIKLING - MEDLEMMER

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

Restaurant 1/3

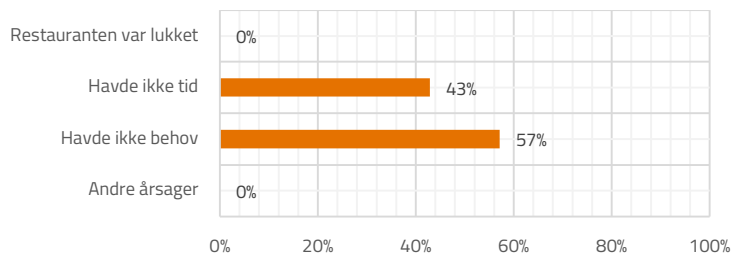
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

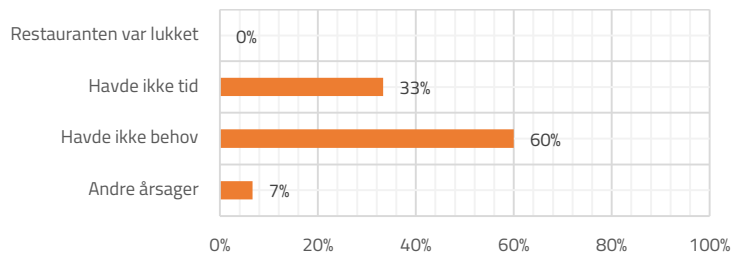


ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - MAJ MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

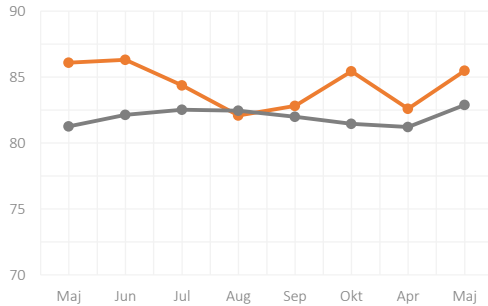


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

85 ▲
+2

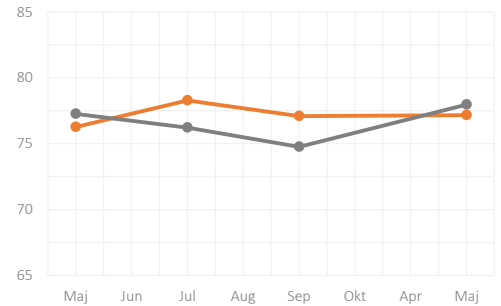


BENCHMARK

83 HØJ: 90
LAV: 75

MEDLEMMER

77 0



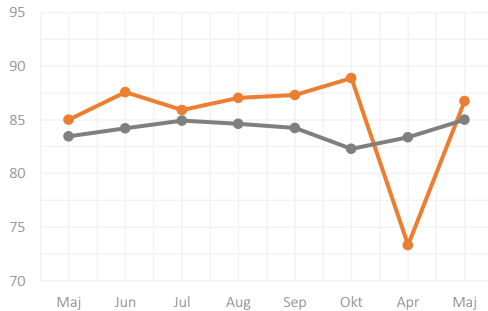
BENCHMARK

78 HØJ: 90
LAV: 63

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

87 ▲
+14

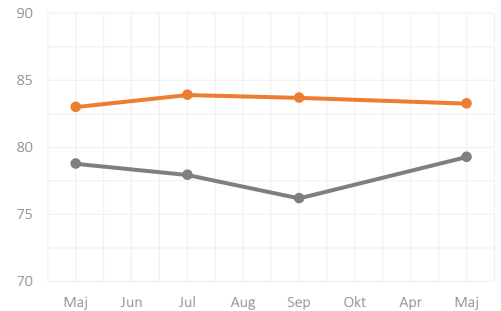


BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 73

MEDLEMMER

83 ▼
-1



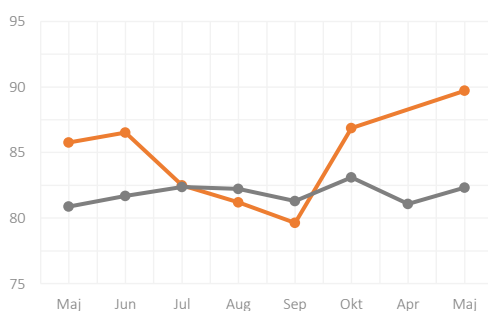
BENCHMARK

79 HØJ: 91
LAV: 65

MADENS KVALITET

GÆSTER

90

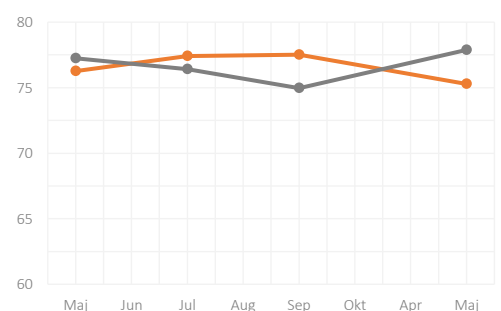


BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 72

MEDLEMMER

75 ▼
-3



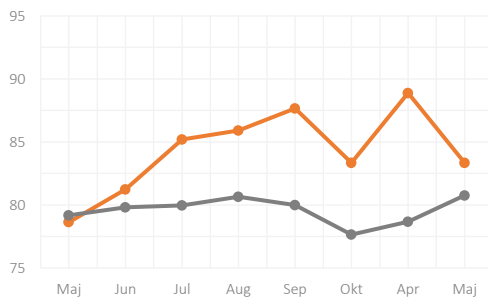
BENCHMARK

78 HØJ: 92
LAV: 61

UDBUDET AF MAD- OG DRIKKEVARER

GÆSTER

83 ▼
-6

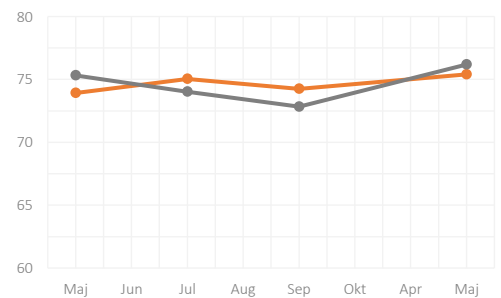


BENCHMARK

81 HØJ: 89
LAV: 67

MEDLEMMER

75 ▲
+1



BENCHMARK

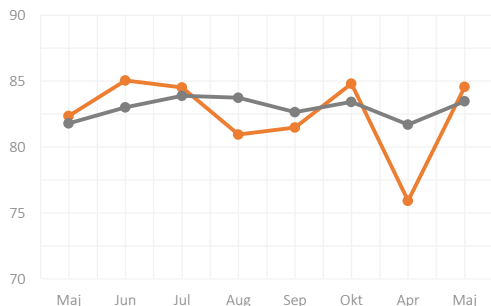
76 HØJ: 90
LAV: 60

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

85 ▲
+9

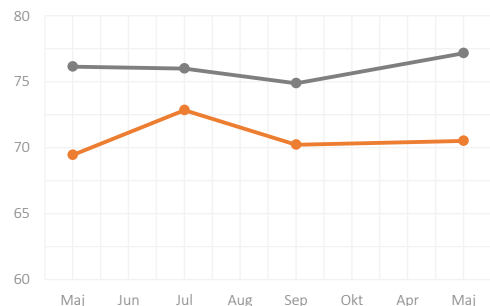


BENCHMARK

83 HØJ: 92
LAV: 75

MEDLEMMER

71 ▲
+1



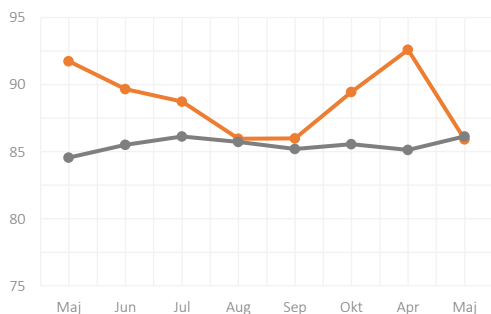
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 60

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

86 ▼
-7

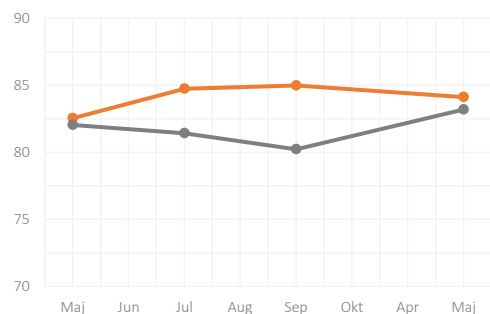


BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 78

MEDLEMMER

84 ▼
-1



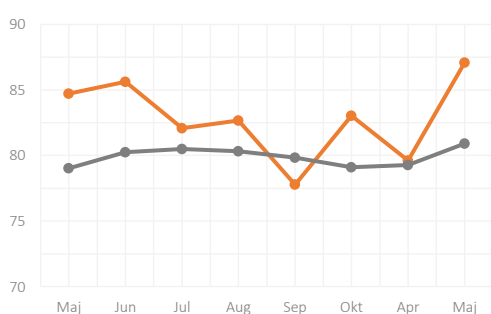
BENCHMARK

83 HØJ: 94
LAV: 67

RESTAURANTEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

GÆSTER

87 ▲
+7

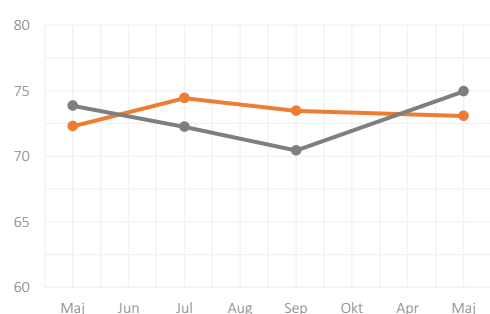


BENCHMARK

81 HØJ: 89
LAV: 70

MEDLEMMER

73 0



BENCHMARK

75 HØJ: 91
LAV: 55

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	55	70	92	49	46	30	14	44			215	200	236	180		
Svarprocent	30%	34%	29%	23%	29%	26%	13%	26%			51%	48%	49%	44%		
Ambassadørscore - Restaurant	8%	22%	14%	8%	13%	10%	17%	27%	+10%	15%	-2%	11%	0%	0%	0%	5%
Serviceområder																
Restaurant	86	86	84	82	83	85	83	85	+2	83	76	78	77	77	0	78
Restaurantens åbningstider	85	88	86	87	87	89	73	87	+14	85	83	84	84	83	-1	79
Madens kvalitet	86	87	83	81	80	87		90		82	76	77	78	75	-3	78
Udbuddet af mad- og drikkevarer	79	81	85	86	88	83	89	83	-6	81	74	75	74	75	+1	76
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	82	85	85	81	81	85	76	85	+9	83	69	73	70	71	+1	77
Betjening og service i restauranten	92	90	89	86	86	89	93	86	-7	86	83	85	85	84	-1	83

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®