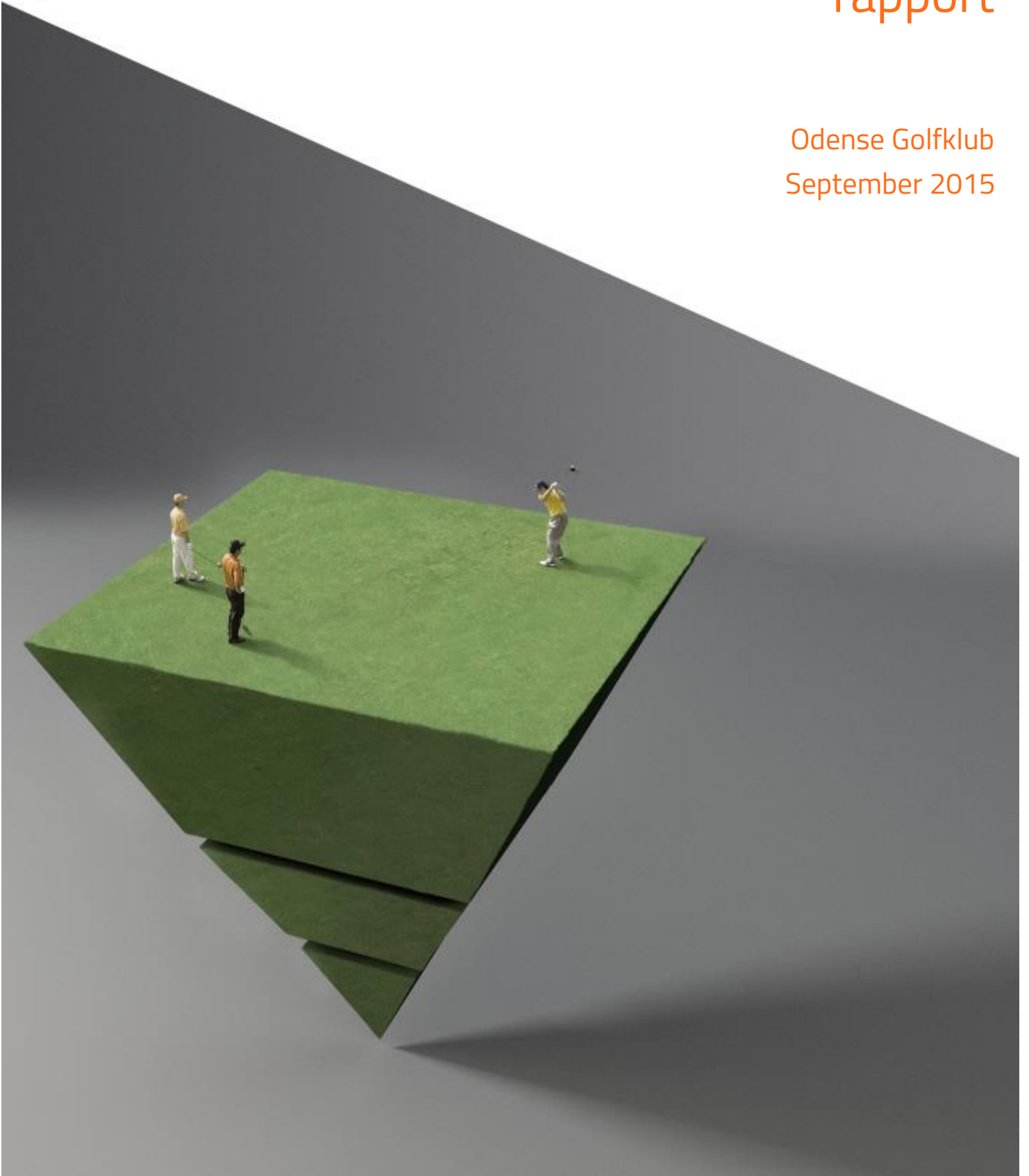


Restaurant- rapport

Odense Golfklub
September 2015



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	1.261	353	28%	30%
Medlemsundersøgelsen	1.318	651	49%	42%

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.

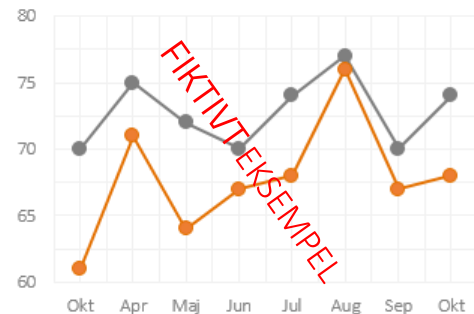
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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

13% ▲
+4

BENCHMARK

13% HØJ: 49%
LAV: -32%

MEDLEMMER

0% ▼
-11

BENCHMARK

-2% HØJ: 62%
LAV: -61%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Udbuddet af mad- og drikkevarer	74
2	Madens kvalitet	78
3	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	70
4	Betjening og service i restauranten	85
5	Restaurantens åbningstider	84

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

1	Udbuddet af mad- og drikkevarer	+2
2	Restaurantens åbningstider	0
3	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	0
4	Betjening og service i restauranten	0
5	Madens kvalitet	-1

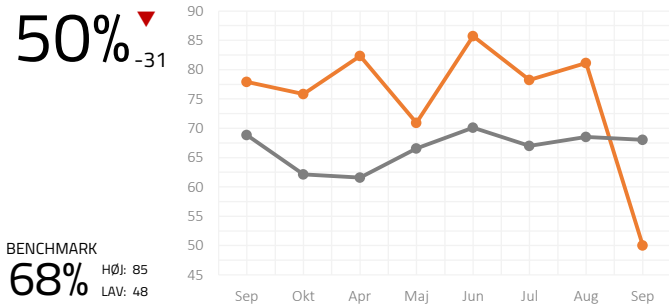
UDVIKLING - MEDLEMMER

1	Madens kvalitet	+1
2	Betjening og service i restauranten	0
3	Restaurantens åbningstider	0
4	Udbuddet af mad- og drikkevarer	-1
5	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	-3

Restaurant 1/3

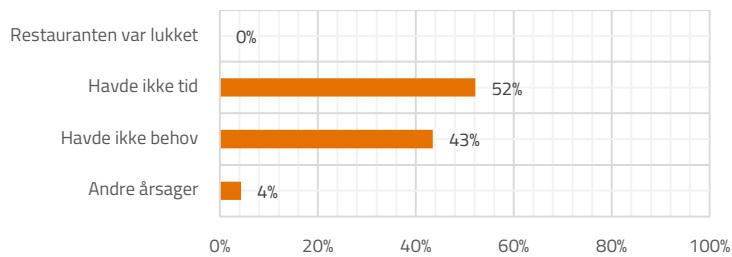
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

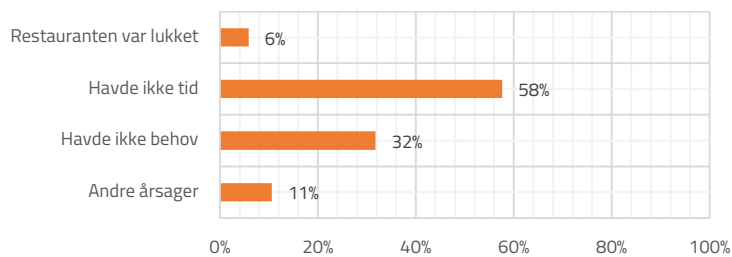


ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - SEPTEMBER MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

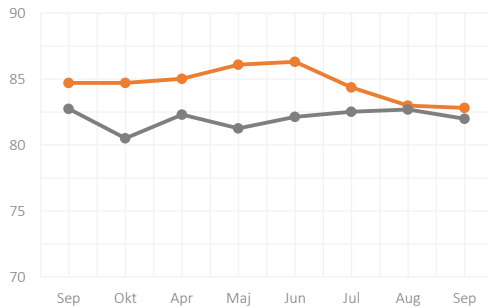


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

83 0

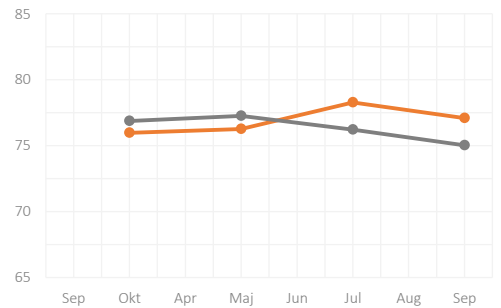


BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 69

MEDLEMMER

77 -1



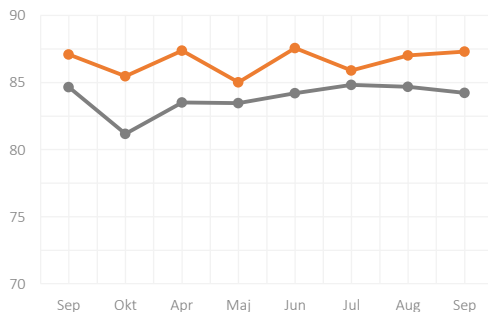
BENCHMARK

75 HØJ: 90
LAV: 57

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

87 0

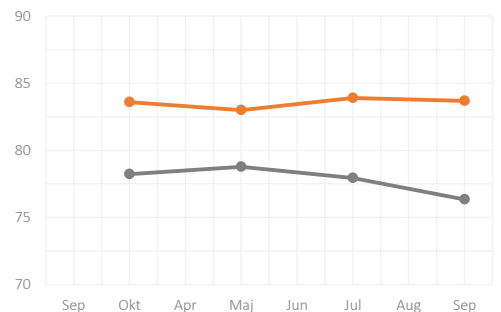


BENCHMARK

84 HØJ: 92
LAV: 71

MEDLEMMER

84 0



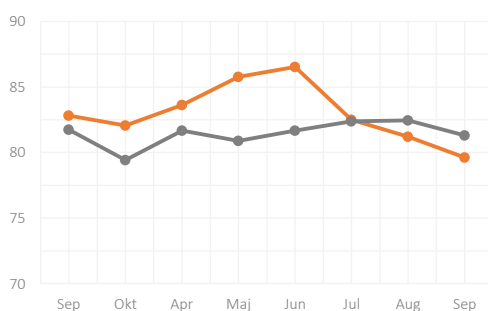
BENCHMARK

76 HØJ: 91
LAV: 59

MADENS KVALITET

GÆSTER

80 -1

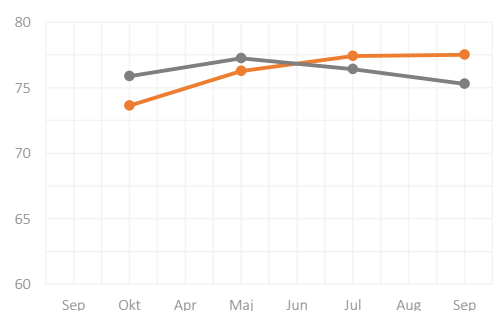


BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 67

MEDLEMMER

78 +1



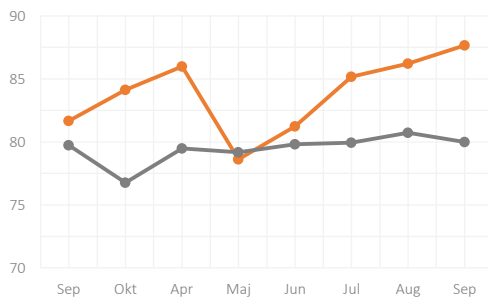
BENCHMARK

75 HØJ: 90
LAV: 56

UDBUDET AF MAD- OG DRİKKEVARER

GÆSTER

88 +2

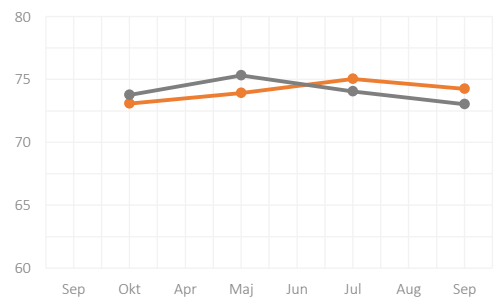


BENCHMARK

80 HØJ: 90
LAV: 59

MEDLEMMER

74 -1



BENCHMARK

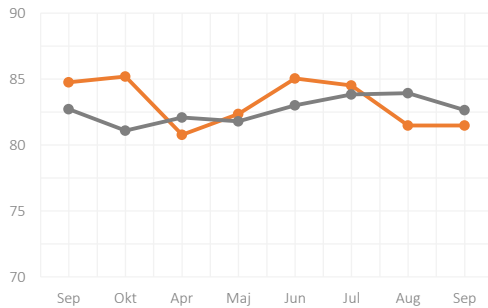
73 HØJ: 89
LAV: 55

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

81 0

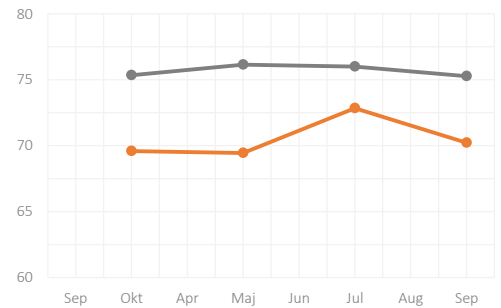


BENCHMARK

83 HØJ: 92
LAV: 69

MEDLEMMER

70 -3



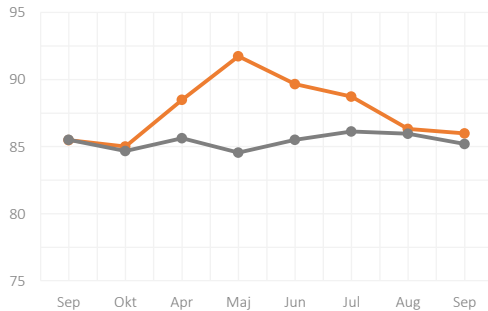
BENCHMARK

75 HØJ: 92
LAV: 55

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

86 0

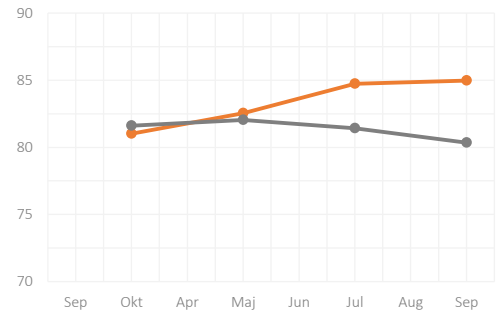


BENCHMARK

85 HØJ: 94
LAV: 72

MEDLEMMER

85 0



BENCHMARK

80 HØJ: 93
LAV: 61

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					
	Sep	Okt	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Udv	BM	Okt	Maj	Jul	Sep	Udv	BM
Antal svar	68	29	34	55	70	92	49	46			256	215	200	236		
Svarprocent	31%	29%	25%	30%	34%	29%	23%	29%			56%	51%	48%	49%		
Ambassadørscore - Restaurant	4%	0%	18%	8%	22%	14%	9%	13%	+4%	13%	-7%	-2%	11%	0%	-11%	-2%
Serviceområder																
Restaurant	85	85	85	86	86	84	83	83	0	82	76	76	78	77	-1	75
Restaurantens åbningstider	87	85	87	85	88	86	87	87	0	84	84	83	84	84	0	76
Madens kvalitet	83	82	84	86	87	83	81	80	-1	81	74	76	77	78	+1	75
Udbuddet af mad- og drikkevarer	82	84	86	79	81	85	86	88	+2	80	73	74	75	74	-1	73
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	85	85	81	82	85	85	81	81	0	83	70	69	73	70	-3	75
Betjening og service i restauranten	85	85	88	92	90	89	86	86	0	85	81	83	85	85	0	80

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®