

Begyndelse i klubben

Odense Golfklub
Juni 2015



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Medlemsundersøgelsen	421	215	51%	46%
Nye medlemmer	85	47	55%	53%

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.

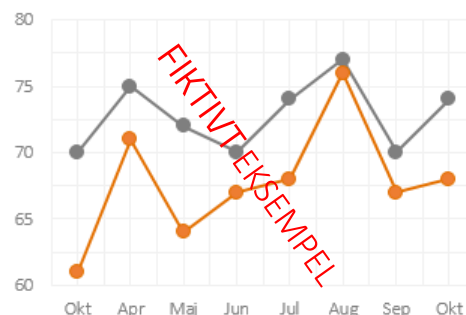
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ⁺²

BENCHMARK
74
HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på to af undersøgelserne i Golfspilleren i Centrum – medlemsundersøgelsen og undersøgelsen blandt nye medlemmer:

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.

Undersøgelse blandt nye medlemmer: Gennemføres løbende. Alle nye medlemmer modtager ca. otte uger efter registreret indmeldelsesdato invitation til deltagelse. Medlemmer under 19 år (juniorer) inviteres ikke.

Der er fokus på tre segmenter i rapporten:

- 1) Nye medlemmer, som har meldt sig ind i år. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 47 svar.
- 2) 1. og 2. års medlemmer som samlet gruppe. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 26 svar.
- 3) Medlemmer med et HCP over 36. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 32 svar.

Et hurtigt blik på resultaterne

AMBASSADØRSKORE

Til højre ses de nye medlemmers ambassadørscore.

Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale klubben til venner, familie eller kolleger?".

På baggrund af medlemmernes svar 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%.

NYE MEDLEMMER

56%

BENCHMARK

49%

HØJ: 85%

LAV: 8%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER OMHANDLENDE BEGYNDELSEN I KLUBBEN

Til højre ses de berøringspunkter vedrørende begyndelsen i klubben, som medlemmerne har vurderet højest og lavest.

LAVESTE VURDERING		
1	Deltager i arrangementer	45
2	Integreret i klubben	69
3	Praktisk information har været god	71
4	Udvikling i mit golfspil	72
5	Har andre at spille med	77

HØJESTE VURDERING		
1	Træning har været god oplevelse	91
2	Er glad for at spille golf	90
3	Oplevelse med golfkørekortet god	86
4	Føler sig godt modtaget	85
5	Regel og etikette forløb en god oplevelse	79

NYE MEDLEMMER

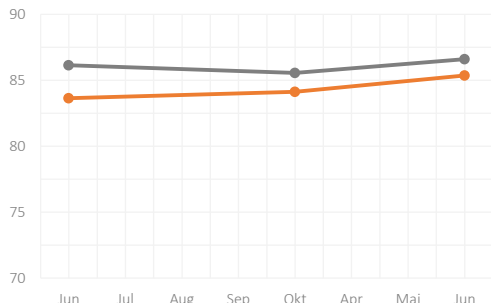
- Oplevelse af berøringspunkter

FØLER SIG GODT MODTAGET

PRAKTISK INFORMATION HAR VÆRET GOD

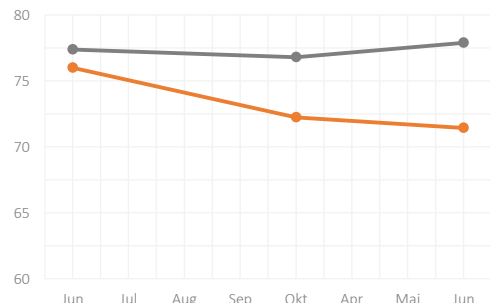
MEDLEMMER

85 ▲
+1



MEDLEMMER

71 ▼
-1

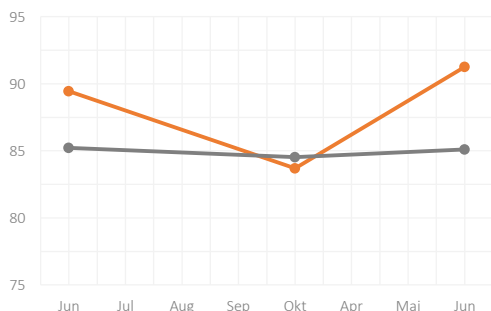


TRÆNING HAR VÆRET GOD OPLEVELSE

REGEL OG ETIKETTE FORLØB EN GOD OPLEVELSE

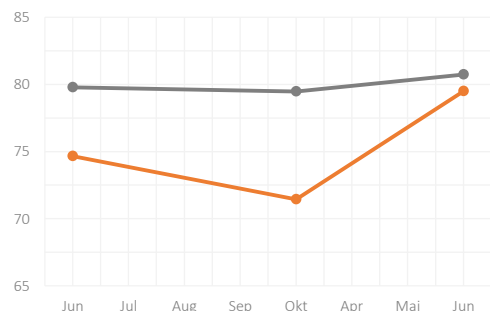
MEDLEMMER

91 ▲
+7



MEDLEMMER

79 ▲
+8

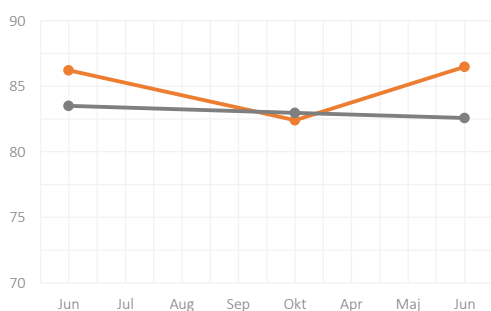


OPLEVELSE MED GOLFKØREKORTET GOD

DELTAGER I ARRANGEMENTER

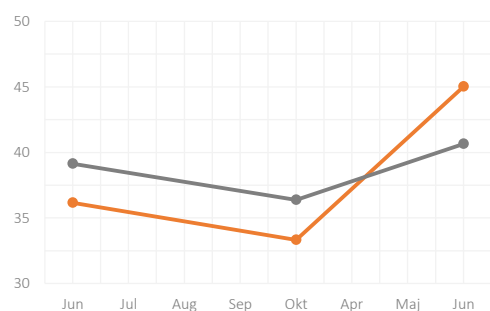
MEDLEMMER

86 ▲
+4



MEDLEMMER

45 ▲
+12



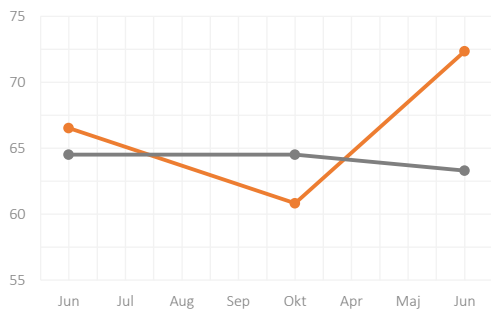
NYE MEDLEMMER

- Oplevelse af berøringspunkter

UDVIKLING I MIT GOLFSPIK

MEDLEMMER

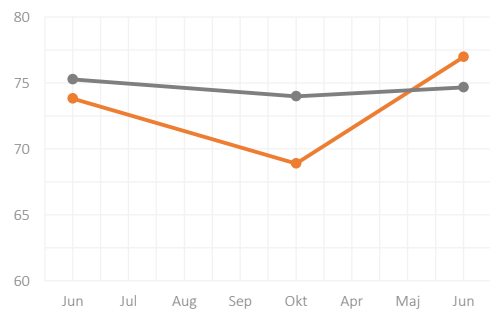
72 ▲
+11



HAR ANDRE AT SPILLE MED

MEDLEMMER

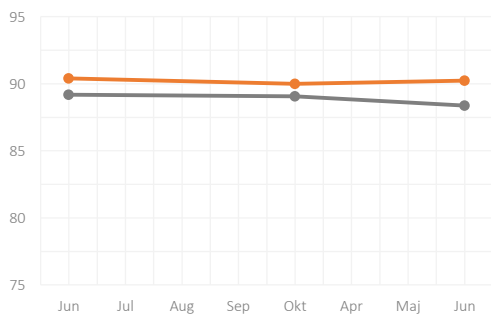
77 ▲
+8



ER GLAD FOR AT SPILLE GOLF

MEDLEMMER

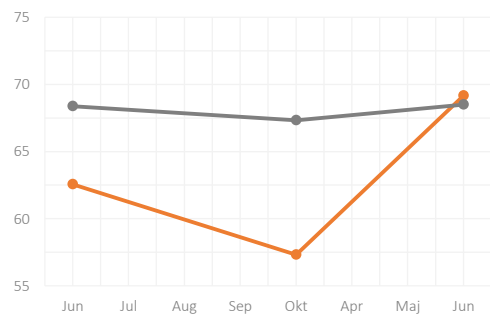
90 0



INTEGRERET I KLUBBEN

MEDLEMMER

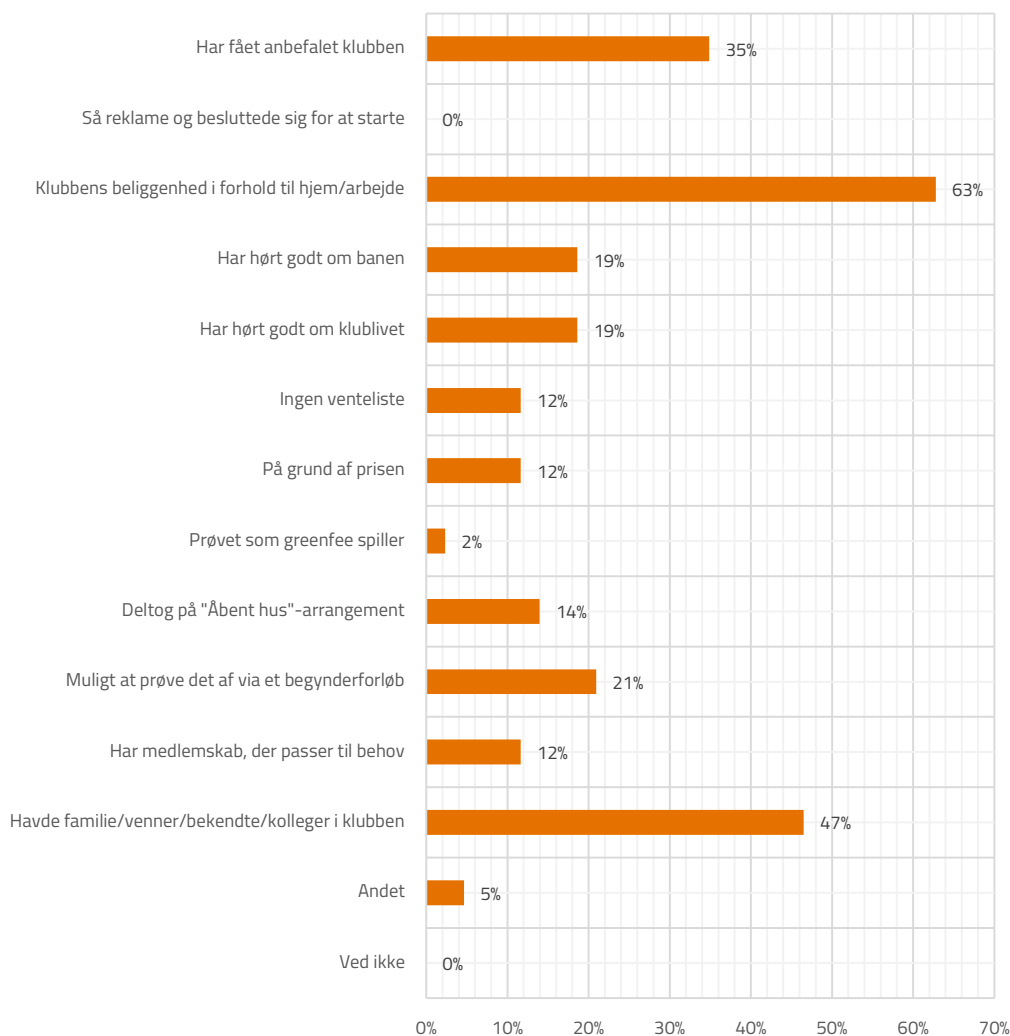
69 ▲
+12



NYE MEDLEMMER

- Årsager til valg af klub

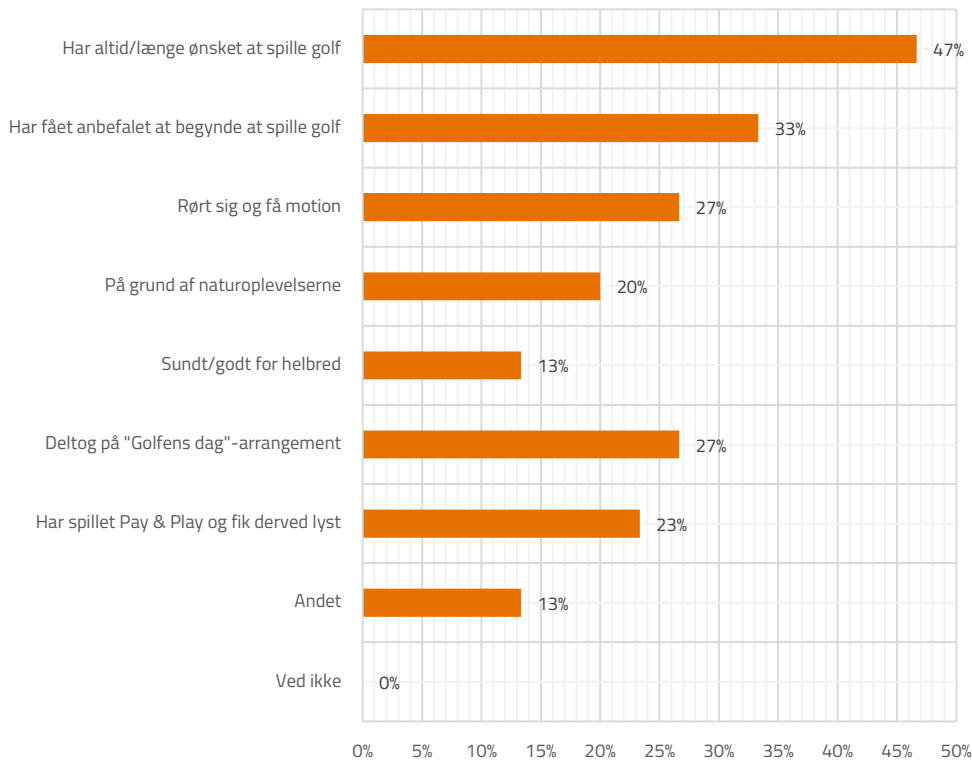
ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE JERES KLUB - ALLE SVAR ÅR TIL DATO



NYE MEDLEMMER

- Årsager til golf

ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE AT SPILLE GOLF - ALLE SVAR ÅR TIL DATO



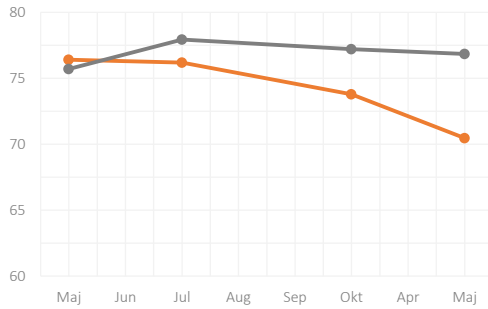
1. OG 2. ÅRS MEDLEMMER

- Oplevelse af serviceområder

BANEN

MEDLEMMER

70 ▼
-4



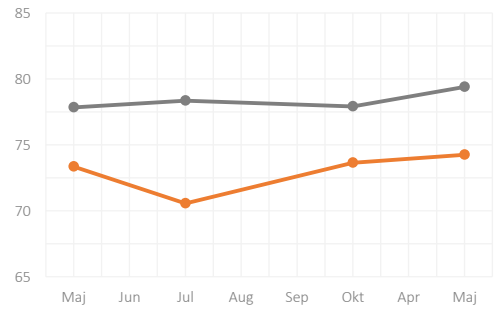
BENCHMARK

77 HØJ: 88
LAV: 64

KLUBLIV

MEDLEMMER

74 0



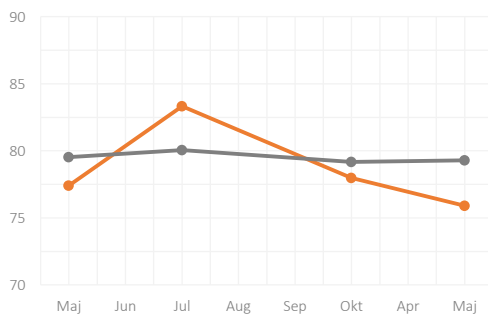
BENCHMARK

79 HØJ: 89
LAV: 69

RESTAURANT

MEDLEMMER

76 ▼
-2



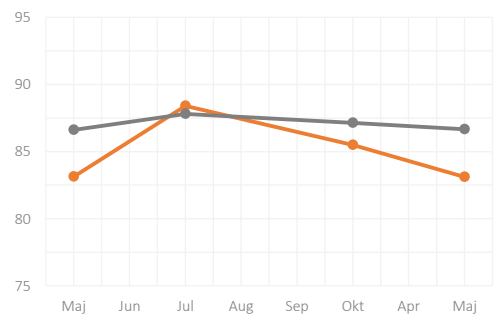
BENCHMARK

79 HØJ: 91
LAV: 65

KLUBHUS

MEDLEMMER

83 ▼
-2



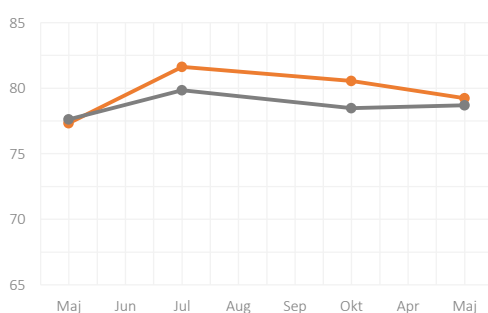
BENCHMARK

87 HØJ: 94
LAV: 77

TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

79 ▼
-2



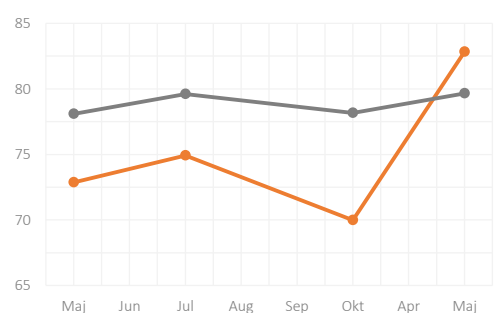
BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 69

PROSHOP

MEDLEMMER

83 ▲
+13



BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 67

1. OG 2. ÅRS MEDLEMMER

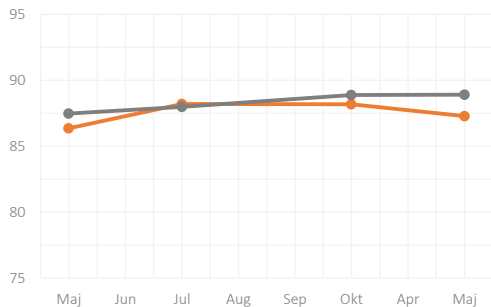
- Oplevelse af serviceområder

TRÆNING

LEDELSE OG INFORMATION

MEDLEMMER

87 ▼
-1

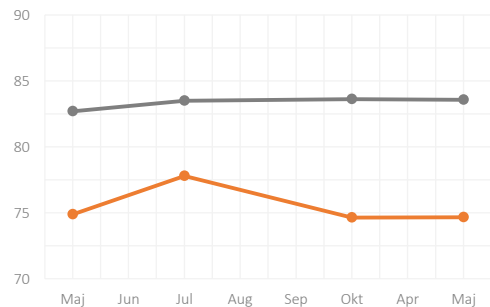


BENCHMARK

89 HØJ: 97
LAV: 81

MEDLEMMER

75 0



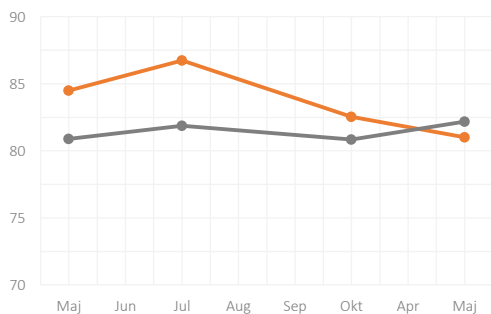
BENCHMARK

84 HØJ: 93
LAV: 72

PRISER OG PRODUKTER

MEDLEMMER

81 ▼
-2



BENCHMARK

82 HØJ: 93
LAV: 69

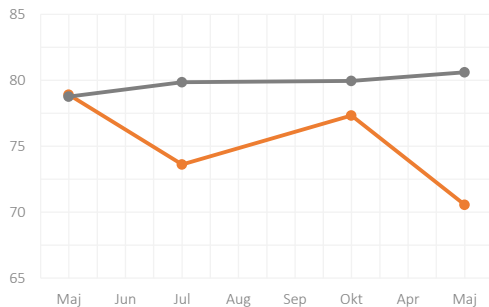
MEDLEMMER OVER HCP 36

- Oplevelse af klubliv

GODT SOCIALT MILJØ I KLUBBEN

MEDLEMMER

71 ▼
-6



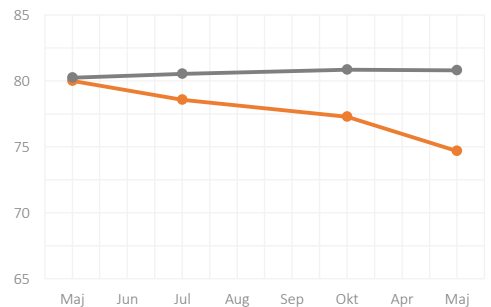
BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 68

GODE SOCIALE ARRANGEMENTER I KLUBBEN

MEDLEMMER

75 ▼
-2



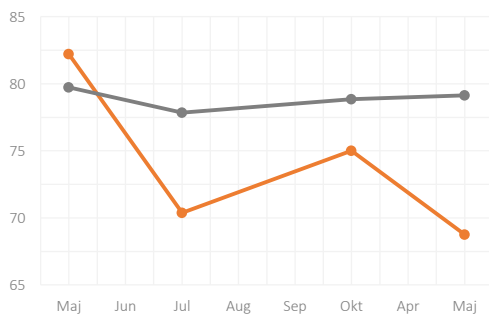
BENCHMARK

81 HØJ: 92
LAV: 68

ET PASSENDE ANTAL TURNINGER OM ÅRET

MEDLEMMER

69 ▼
-6



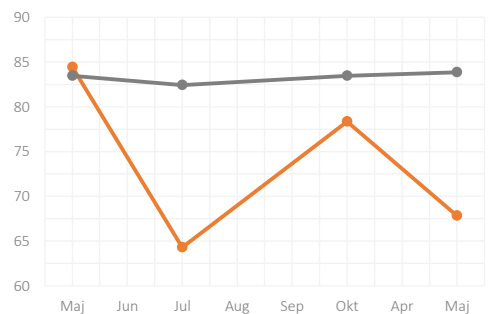
BENCHMARK

79 HØJ: 90
LAV: 65

TURNINGSUDBUDET DÆKKER BEHOV

MEDLEMMER

68 ▼
-10



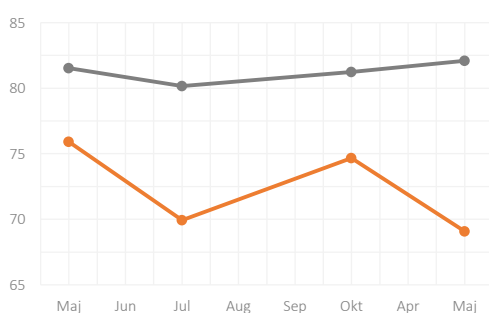
BENCHMARK

84 HØJ: 96
LAV: 69

GODT INFORMERET OM TURNINGERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

69 ▼
-6



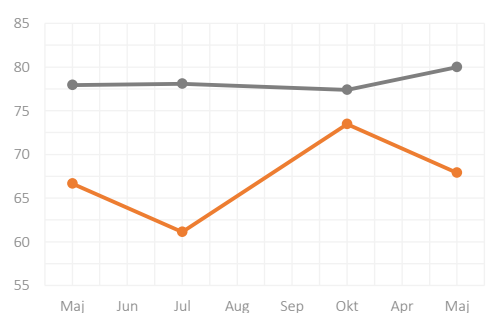
BENCHMARK

82 HØJ: 93
LAV: 70

ANTALLET AF KLUBBER I KLUBBEN ER PASSENDE

MEDLEMMER

68 ▼
-5



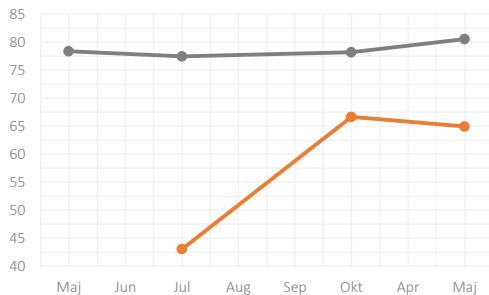
BENCHMARK

80 HØJ: 94
LAV: 62

NEMT AT KOMME MED I EN KLUB I KLUBBEN

MEDLEMMER

65 ▼
-2



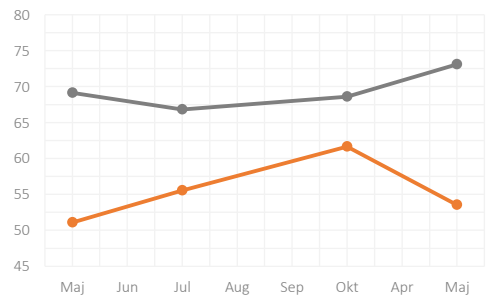
BENCHMARK

81 HØJ: 96
LAV: 60

GODT INFORMERET OM KLUBBERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

54 ▼
-8



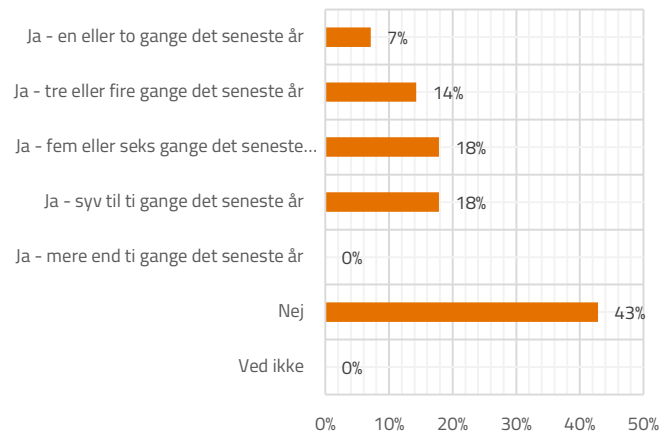
BENCHMARK

73 HØJ: 89
LAV: 53

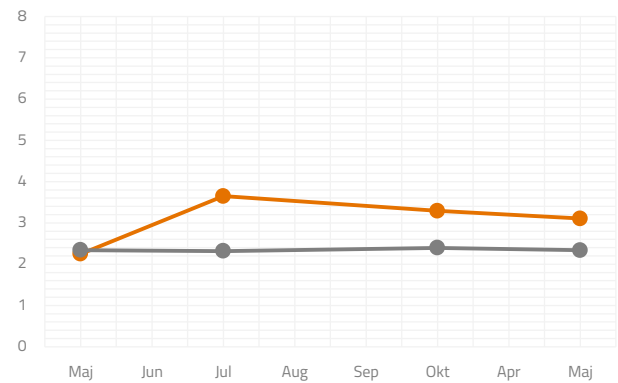
MEDLEMMER OVER HCP 36

- Træningsdeltagelse

BENYTTET SIG AF KLUBBENS TRÆNER (ALLE SVAR ÅR TIL DATO) SAMT TRÆNINGSRATIO



Antal træningslektioner om året pr medlem med HCP over 36



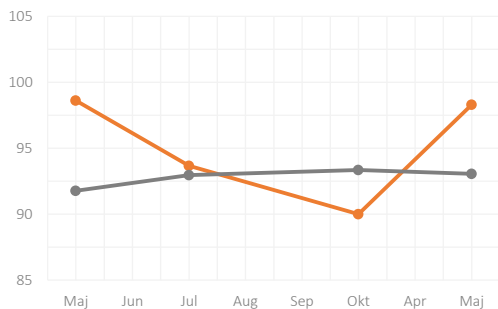
MEDLEMMER OVER HCP 36

- Oplevelse af træning

TRÆNEREN ER TEKNISK DYGTIG

MEDLEMMER

98 ▲
+8



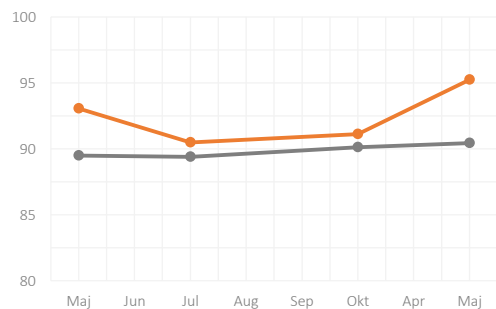
BENCHMARK

93 HØJ: 99
LAV: 86

TRÆNEREN FORBEDRER MIT GOLFSPIL

MEDLEMMER

95 ▲
+4



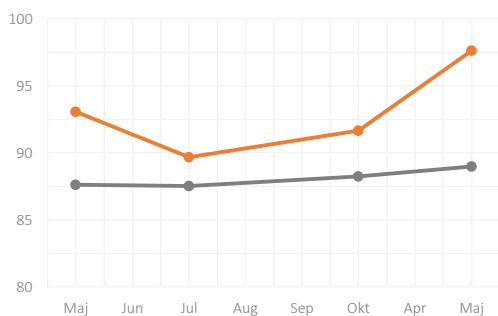
BENCHMARK

90 HØJ: 98
LAV: 82

TRÆNEREN ER PÆDAGOGISK OG SPÆNDENDE UNDERVISER

MEDLEMMER

98 ▲
+6



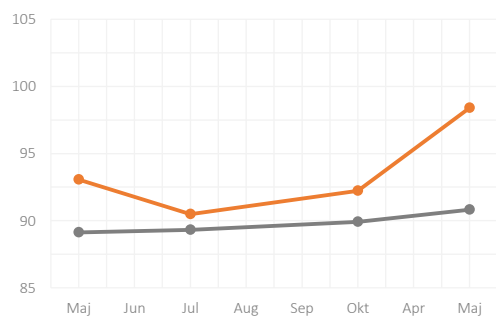
BENCHMARK

89 HØJ: 98
LAV: 76

TRÆNEREN ER OPMÆRKSOM OG SERVICEMINDED

MEDLEMMER

98 ▲
+6



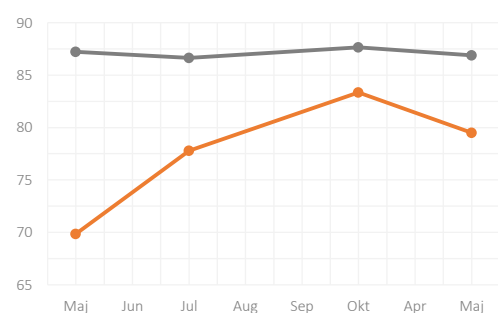
BENCHMARK

91 HØJ: 99
LAV: 80

TILSTRÆKKELIG MULIGHED FOR BOOKING AF LEKTION HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER

79 ▼
-4



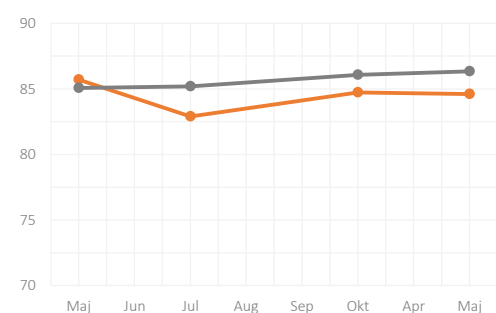
BENCHMARK

87 HØJ: 97
LAV: 74

RIMELIGT PRISNIVEAU HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER

85 0



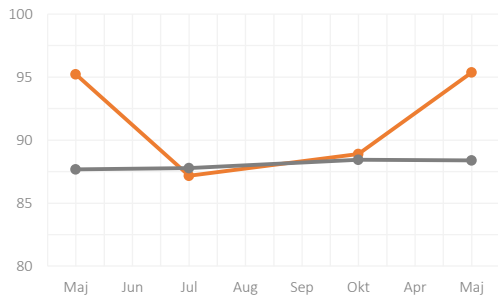
BENCHMARK

86 HØJ: 96
LAV: 75

TRÆNEREN HAR GODT OG VARIERET TRÆNINGSTILBUD

MEDLEMMER

95 ▲
+6



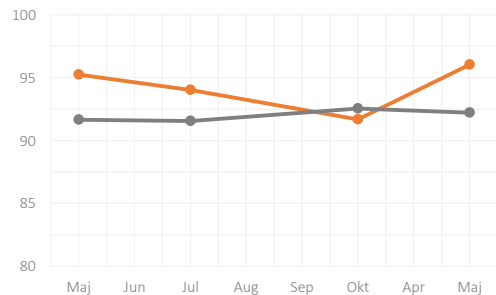
BENCHMARK

88 HØJ: 97
LAV: 77

TRÆNEREN BIDRAGER POSITIVT TIL MILJØET I KLUBBEN

MEDLEMMER

96 ▲
+4



BENCHMARK

92 HØJ: 99
LAV: 82

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

NYE MEDLEMMER

	Jun	Okt	Jun	Udv	BM
Antal svar	90	21	43		
Svarprocent	60%	48%	60%		
Ambassadørscore	39%	52%	56%	+4%	

MEDLEMMER

	Maj	Jul	Okt	Maj	Udv	BM
	246	235	256	215		
	59%	57%	56%	51%		

Nye medlemmer

Føler sig godt modtaget	84	84	85	+1	87
Praktisk information har været god	76	72	71	-1	78
Træning har været god oplevelse	89	84	91	+7	85
Regel og etikette forløb en god oplevelse	75	71	79	+8	81
Oplevelse med golfkørekortet god	86	82	86	+4	83
Deltager i arrangementer	36	33	45	+12	41
Udvikling i mit golfspil	67	61	72	+11	63
Har andre at spille med	74	69	77	+8	75
Er glad for at spille golf	90	90	90	0	88
Integreret i klubben	63	57	69	+12	68

Serviceområder - 1. og 2. års medlemmer

Banen	76	76	74	70	-4	77
Klubliv	73	71	74	74	0	79
Restaurant	77	83	78	76	-2	79
Klubhus	83	88	85	83	-2	87
Træningsfaciliteter	77	82	81	79	-2	79
Proshop	73	75	70	83	+13	80
Træning	86	88	88	87	-1	89
Ledelse og information	75	78	75	75	0	84
Priser og produkter	85	87	83	81	-2	82

Resultater i tabeloversigt

NYE MEDLEMMER

Jun Okt Jun Udv BM

MEDLEMMER

Maj Jul Okt Maj Udv BM

Klubliv - Medlemmer med HCP over 36

Godt socialt miljø i klubben						79	74	77	71	-6	81
Gode sociale arrangementer i klubben						80	79	77	75	-2	81
Et passende antal turneringer om året						82	70	75	69	-6	79
Turneringsudbuddet dækker behov						84	64	78	68	-10	84
Godt informeret om turneringerne i klubben						76	70	75	69	-6	82
Antallet af klubber i klubben er passende						67	61	73	68	-5	80
Nemt at komme med i en klub i klubben							43	67	65	-2	81
Godt informeret om klubberne i klubben						51	56	62	54	-8	73

Træning - Medlemmer med HCP over 36

Træneren er teknisk dygtig						99	94	90	98	+8	93
Træneren forbedrer mit golfspil						93	90	91	95	+4	90
Træneren er pædagogisk og spændende underviser						93	90	92	98	+6	89
Træneren er opmærksom og serviceminded						93	90	92	98	+6	91
Tilstrækkelig mulighed for booking af lektion hos træneren						70	78	83	79	-4	87
Rimeligt prisniveau hos træneren						86	83	85	85	0	86
Træneren har godt og varieret træningstilbud						95	87	89	95	+6	88
Træneren bidrager positivt til miljøet i klubben						95	94	92	96	+4	92

ANBEFALINGER TIL NYE MEDLEMMER



BØR

- Klubben bør overveje, om der skal udbydes flere typer medlemskaber, som tilgodeser fleres behov. Parametre som alder, tid og økonomi bør indtænkes.
- Et rekrutteringsudvalg bør nedsættes.
- Et prøvemedlemskab til nybegynderen som integrerer prøvemedlemmet i golfklubben, bør tilbydes.
- Klubben bør have udarbejdet en plan for, hvordan nye medlemmer introduceres til klubben.
- Rekruttering af nye medlemmer bør begynde i geografisk nærhed af golfklubben.
- Golfklubben bør udvælge en afgrænset målgruppe for rekrutteringen og lade dette afspejle i rekrutteringsaktiviteter, materialer og valg af markedsføringskanaler.
- Golfklubben bør deltage i Golfens Dag, som er et landsdækkende åbent hus-arrangement.
- Golfklubben bør bruge sine nuværende medlemmer som den vigtigste ressource i relation til at skaffe nye medlemmer. Medlem skaffer medlem.
- Golfklubben bør have konkrete mål for udviklingen i antallet af medlemmer i de forskellige kontingentgrupper, hvor medlemsudviklingen tager udgangspunkt i både frafald og tilgang.



EN GOD IDÉ

- Det er en god idé, at klubben anvender DGU's eksisterende og gennemprøvede koncepter, der er tilgængelige på DGU's hjemmeside med drejebøger og skabeloner.
- Det er en god idé, at klubben knytter lokale partnerskaber med f.eks. skoler, fitnesscentre, organisationer og lign.

ANBEFALINGER TIL BEGYNDERARBEJDE



SKAL

- Golfklubben skal sikre, at nye golfspillere opfylder de minimumskrav, som er beskrevet i golfkørekortet ved udstedelse af DGU-kort.



BØR

- Der bør være et øget fokus på begynderens første to år i golfklubben. Alt for mange medlemmer stopper inden de bliver ordentligt integrerede i golfklubben.
- Klubbens træner bør anvende DGU's koncept: Begyndertræning i golf.
- Venskaber, udvikling af færdigheder og sjov bør være de tre vigtigste faktorer i forhold til at fastholde begynderen i golfklubben.
- Klubben bør have fokus på indmeldelsesraten blandt prøvemedlemmerne. Indmeldelsesraten er den procentdel af prøvemedlemmerne, som efterfølgende vælger at melde sig ind i golfklubben. De bedste golfklubber har en indmeldelsesrate på op mod 90 %.
- Alle golfklubber bør have et fleksibelt og billigt prøvemedlemskab, som nedbryder barriererne for at prøve golf.
- Begynderudvalget bør sammensættes af personer, som ønsker at skabe en sjov, social og udviklende start på livet som golfspiller.
- Begynderen bør hurtigt komme på stor bane og helst fra et ratet begynderested.
- Begynderen bør have en mentor, som hjælper med at integrere denne i golfklubben. Mentoren bør være proaktiv iht. begynderens deltagelse i klubbens aktiviteter.
- Klubben bør sørge for at uddanne frivillige begyndertrænere til at hjælpe klubbens PGA-træner ved begyndertræning.

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®