

Restaurant- rapport

Odense Golfklub
Juli 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	916	261	28%	31%
Medlemsundersøgelsen	841	415	49%	43%

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.

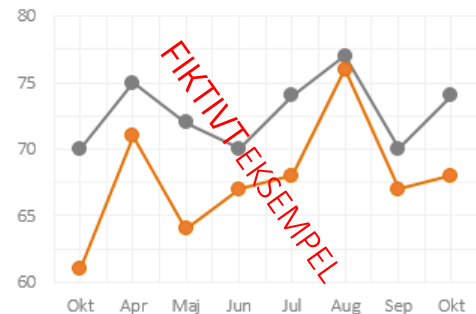
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ⁺²

BENCHMARK
74
HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra de to undersøgelser i Golfspilleren i Centrum:

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

14% ▼
-8

BENCHMARK

15% HØJ: 49%
LAV: -24%

MEDLEMMER

11% ▲
+13

BENCHMARK

0% HØJ: 64%
LAV: -47%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Restaurantens åbningstider	84
2	Betjening og service i restauranten	85
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	75
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	73
5	Madens kvalitet	77

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

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

UDVIKLING - MEDLEMMER

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

Restaurant 1/3

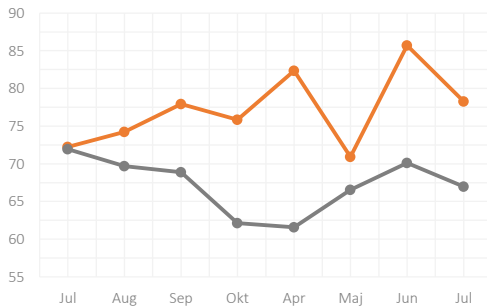
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

78%⁻⁸

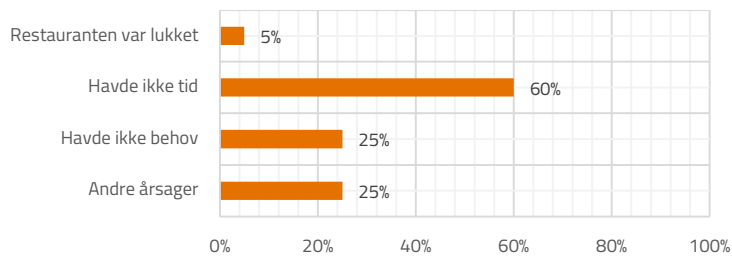
BENCHMARK

67%
HØJ: 83
LAV: 43

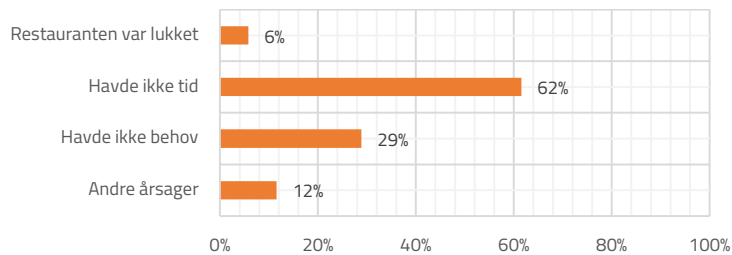


ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - JULI MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

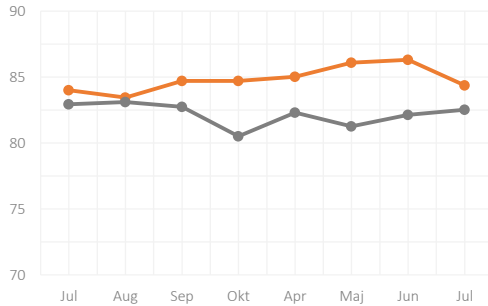


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

84 ▼
-2

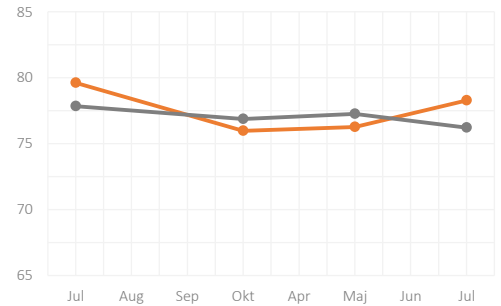


BENCHMARK

83 HØJ: 89
LAV: 73

MEDLEMMER

78 ▲
+2



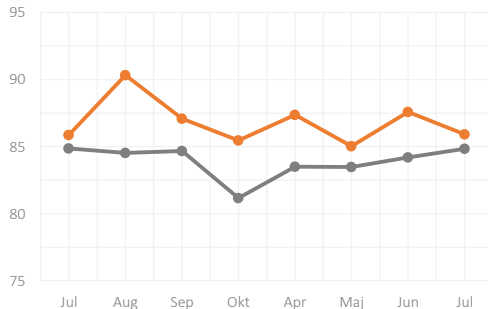
BENCHMARK

76 HØJ: 90
LAV: 62

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

86 ▼
-2

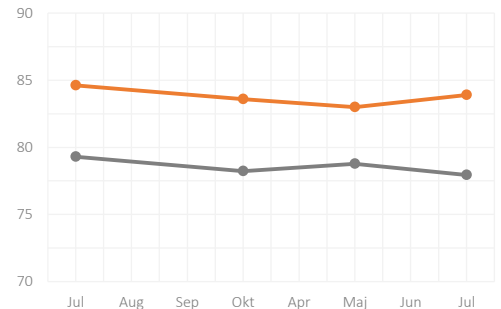


BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 73

MEDLEMMER

84 ▲
+1



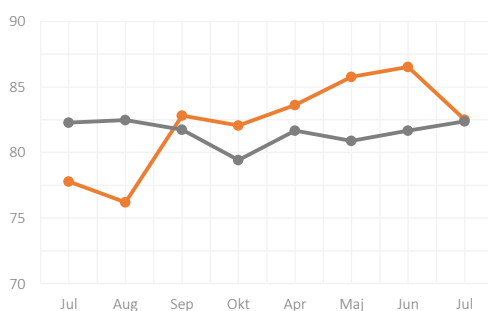
BENCHMARK

78 HØJ: 91
LAV: 63

MADENS KVALITET

GÆSTER

83 ▼
-4

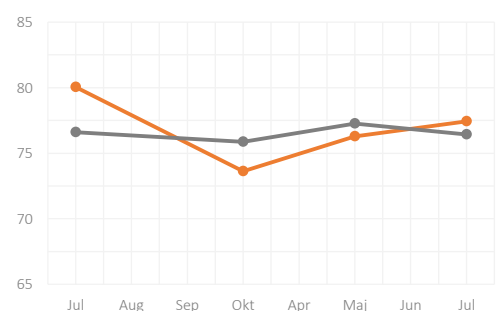


BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 72

MEDLEMMER

77 ▲
+1



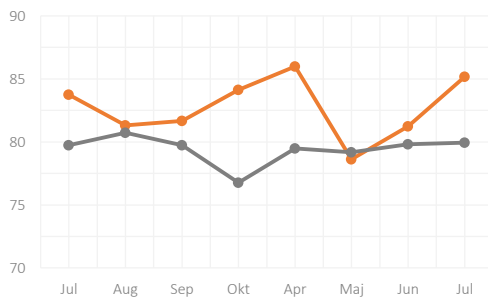
BENCHMARK

76 HØJ: 91
LAV: 62

UDBUDET AF MAD- OG DRİKKEVARER

GÆSTER

85 ▲
+4

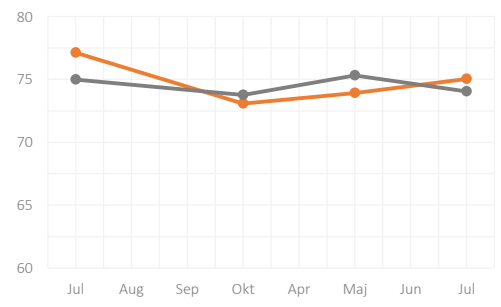


BENCHMARK

80 HØJ: 90
LAV: 66

MEDLEMMER

75 ▲
+1



BENCHMARK

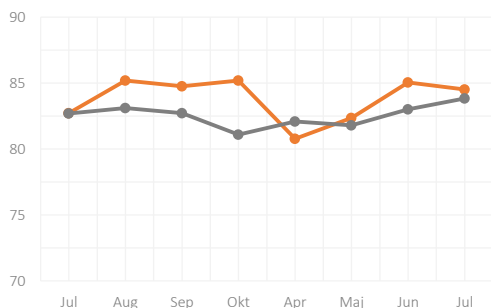
74 HØJ: 89
LAV: 60

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

85 0

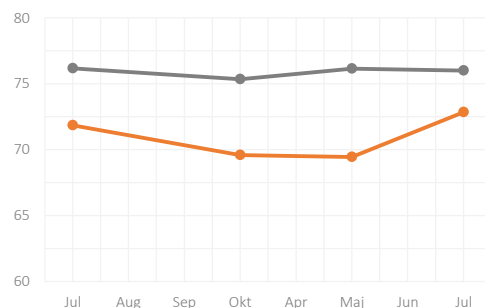


BENCHMARK

84 HØJ: 92
LAV: 73

MEDLEMMER

73 ▲ +4



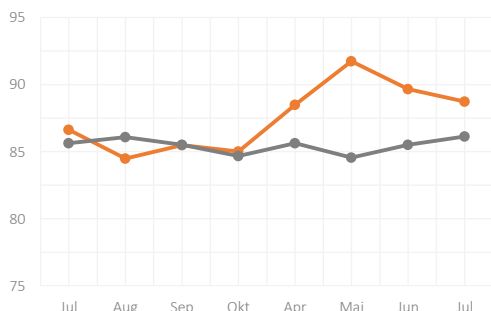
BENCHMARK

76 HØJ: 92
LAV: 58

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

89 ▼ -1

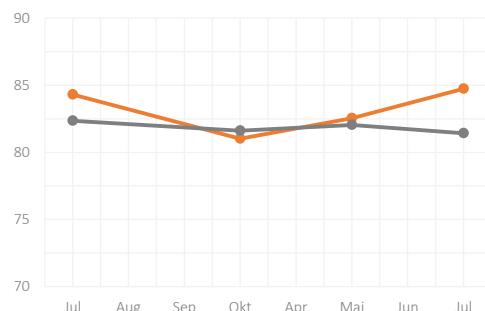


BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 76

MEDLEMMER

85 ▲ +2



BENCHMARK

81 HØJ: 94
LAV: 63

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	Okt	Maj	Jul	Udv	BM
Antal svar	162	66	68	29	34	55	70	90			235	256	215	200		
Svarprocent	36%	34%	31%	29%	25%	30%	34%	29%			57%	56%	51%	48%		
Ambassadørscore - Restaurant	9%	12%	4%	0%	18%	8%	22%	14%	-8%	15%	10%	-7%	-2%	11%	+13%	0%
Serviceområder																
Restaurant	84	83	85	85	85	86	86	84	-2	83	80	76	76	78	+2	76
Restaurantens åbningstider	86	90	87	85	87	85	88	86	-2	85	85	84	83	84	+1	78
Madens kvalitet	78	76	83	82	84	86	87	83	-4	82	80	74	76	77	+1	76
Udbuddet af mad- og drikkevarer	84	81	82	84	86	79	81	85	+4	80	77	73	74	75	+1	74
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	83	85	85	85	81	82	85	85	0	84	72	70	69	73	+4	76
Betjening og service i restauranten	87	84	85	85	88	92	90	89	-1	86	84	81	83	85	+2	81

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®