

Restaurant- rapport

Odense Golfklub
Maj 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	375	102	27%	31%
Medlemsundersøgelsen	421	215	51%	44%

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.

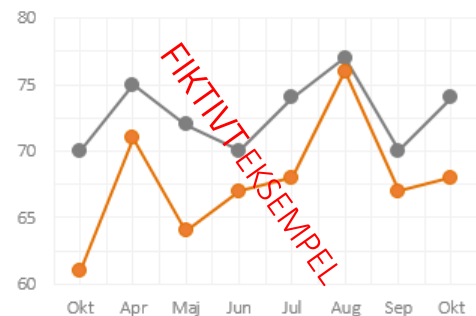
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ▲ +2

BENCHMARK
74
HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra de fire 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

8%

▼
-10

BENCHMARK

6%

HØJ: 42%
LAV: -37%

MEDLEMMER

-2%

▲
+5

BENCHMARK

3%

HØJ: 62%
LAV: -44%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Udbuddet af mad- og drikkevarer	74
2	Betjening og service i restauranten	83
3	Restaurantens åbningstider	83
4	Madens kvalitet	76
5	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	69

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

1	Betjening og service i restauranten	+4
2	Madens kvalitet	+2
3	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	+1
4	Restaurantens åbningstider	-2
5	Udbuddet af mad- og drikkevarer	-7

UDVIKLING - MEDLEMMER

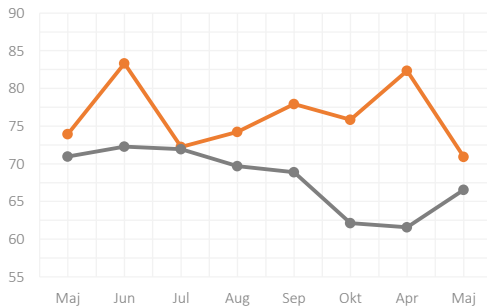
1	Madens kvalitet	+2
2	Betjening og service i restauranten	+2
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	+1
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	-1
5	Restaurantens åbningstider	-1

Restaurant 1/3

BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

71% ▼₋₁₁

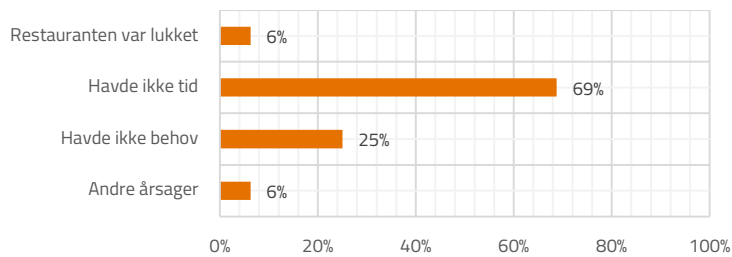


BENCHMARK

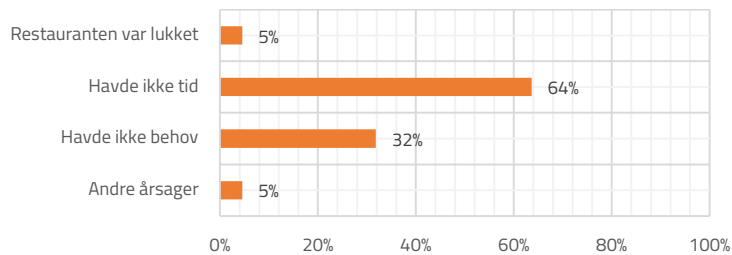
67% HØJ: 84
LAV: 45

ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - MAJ MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

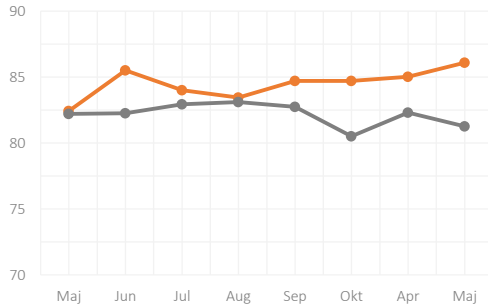


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

86 ▲
+1

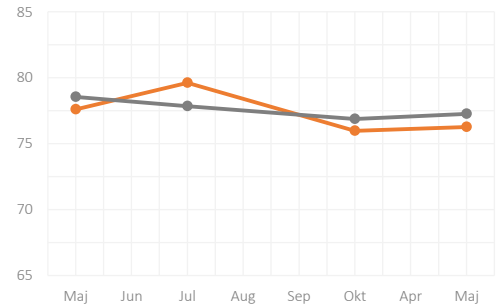


BENCHMARK

81 HØJ: 89
LAV: 71

MEDLEMMER

76 0



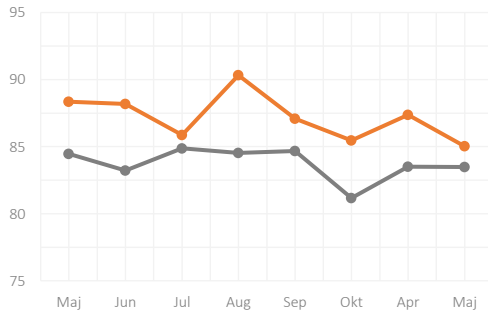
BENCHMARK

77 HØJ: 90
LAV: 61

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

85 ▼
-2

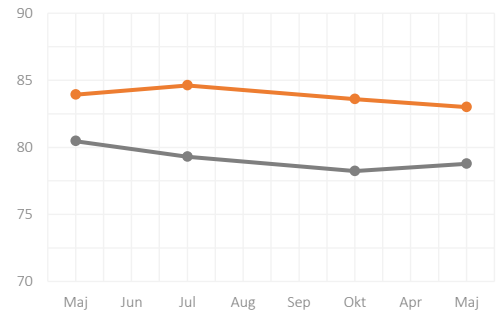


BENCHMARK

83 HØJ: 91
LAV: 73

MEDLEMMER

83 ▼
-1



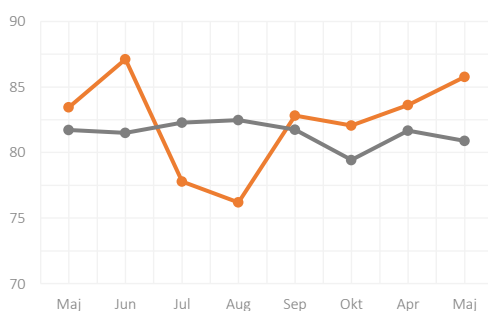
BENCHMARK

79 HØJ: 91
LAV: 62

MADENS KVALITET

GÆSTER

86 ▲
+2

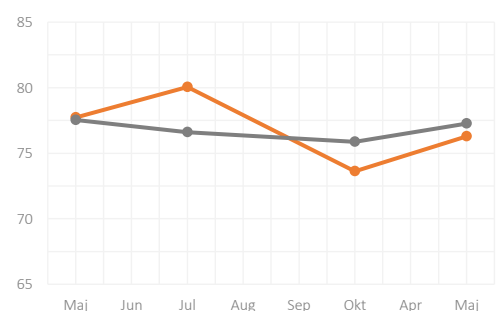


BENCHMARK

81 HØJ: 90
LAV: 71

MEDLEMMER

76 ▲
+2



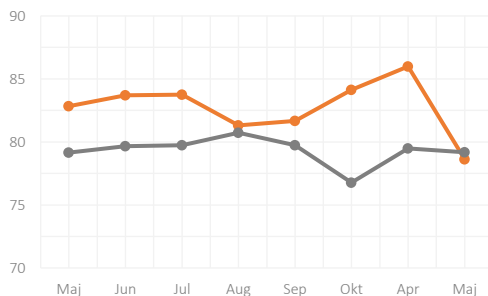
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 60

UDBUDET AF MAD- OG DRİKKEVARER

GÆSTER

79 ▼
-7

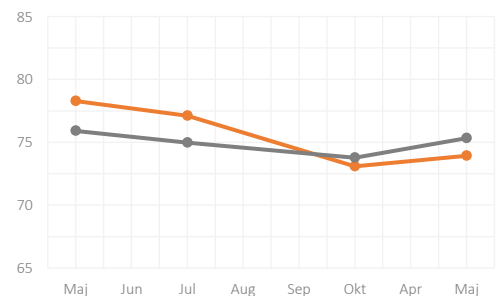


BENCHMARK

79 HØJ: 90
LAV: 65

MEDLEMMER

74 ▲
+1



BENCHMARK

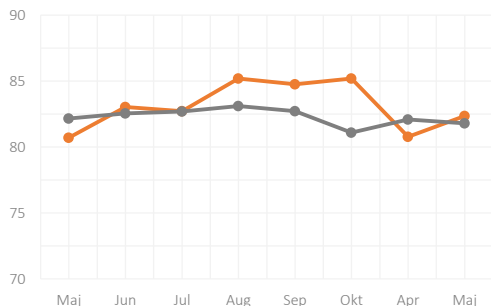
75 HØJ: 89
LAV: 59

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

82 ▲
+1

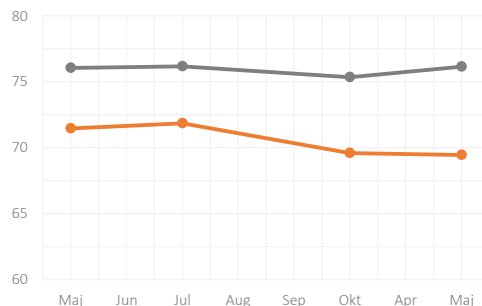


BENCHMARK

82 HØJ: 91
LAV: 72

MEDLEMMER

69 ▼
-1



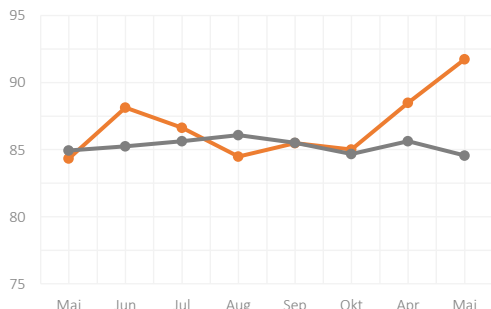
BENCHMARK

76 HØJ: 91
LAV: 57

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

92 ▲
+4

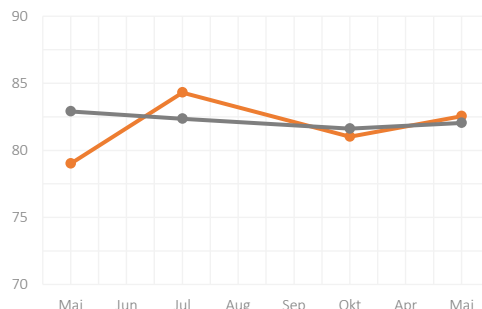


BENCHMARK

85 HØJ: 93
LAV: 71

MEDLEMMER

83 ▲
+2



BENCHMARK

82 HØJ: 93
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					
	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Apr	Maj	Udv	BM	Maj	Jul	Okt	Maj	Udv	BM
Antal svar	92	72	162	66	68	29	34	55			246	235	256	215		
Svarprocent	30%	31%	36%	34%	31%	29%	25%	30%			59%	57%	56%	51%		
Ambassadørscore - Restaurant	10%	35%	9%	12%	4%	0%	18%	8%	-10%	6%	3%	10%	-7%	-2%	+5%	3%
Serviceområder																
Restaurant	82	85	84	83	85	85	85	86	+1	81	78	80	76	76	0	77
Restaurantens åbningstider	88	88	86	90	87	85	87	85	-2	83	84	85	84	83	-1	79
Madens kvalitet	83	87	78	76	83	82	84	86	+2	81	78	80	74	76	+2	77
Udbuddet af mad- og drikkevarer	83	84	84	81	82	84	86	79	-7	79	78	77	73	74	+1	75
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	81	83	83	85	85	85	81	82	+1	82	71	72	70	69	-1	76
Betjening og service i restauranten	84	88	87	84	85	85	88	92	+4	85	79	84	81	83	+2	82

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®