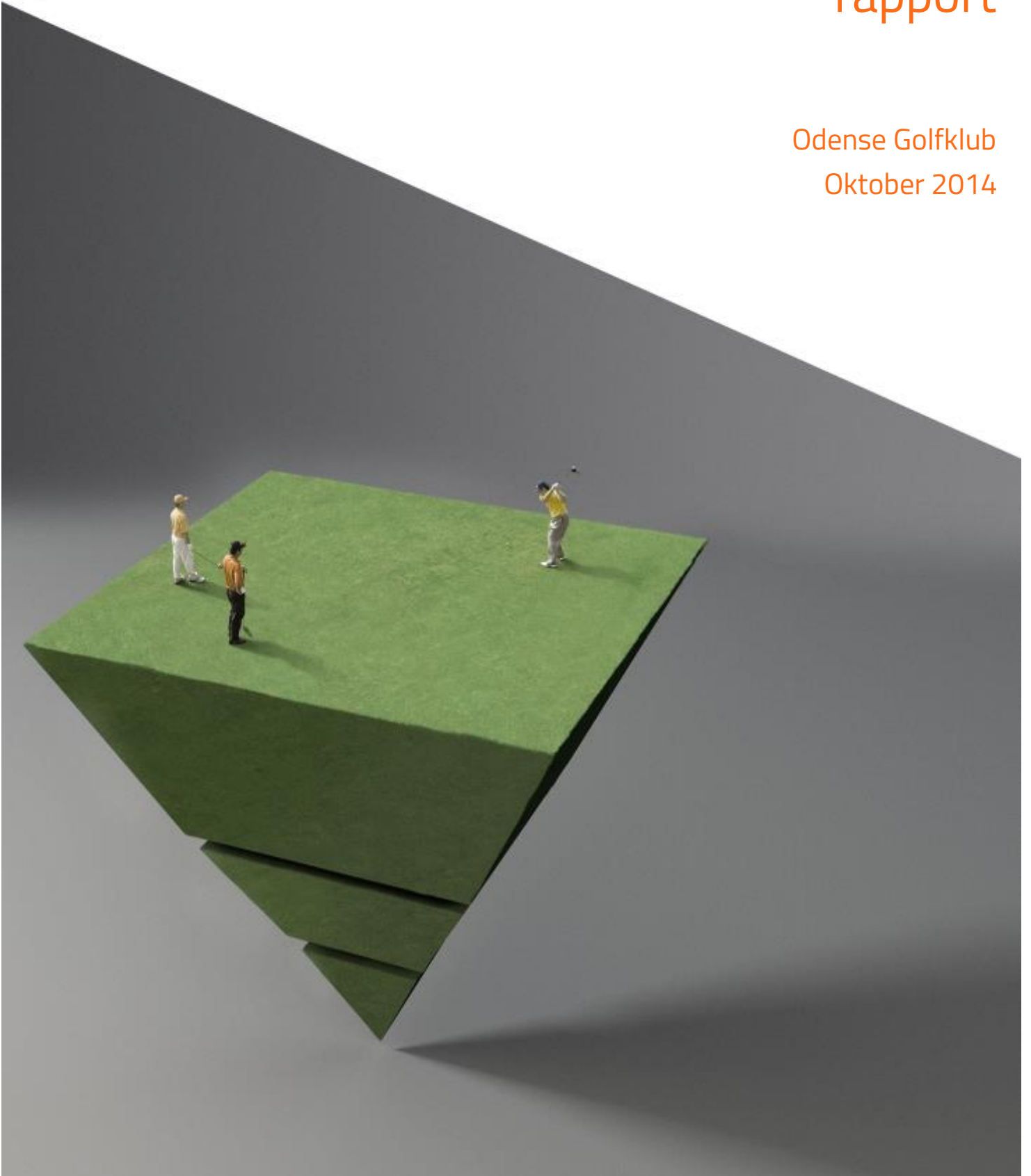


Restaurant- rapport

Odense Golfklub
Oktober 2014



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	1.674	553	33%	33%
Medlemsundersøgelsen	1.286	737	58%	46%

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.

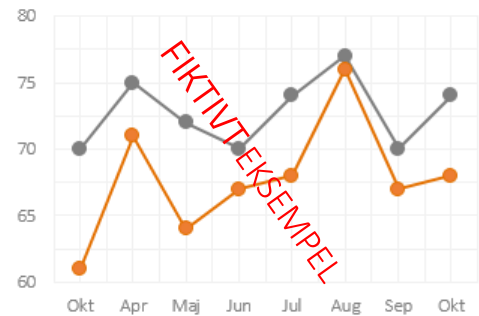
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højst vurderede klubber opnår en score på 81.

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 oktober), 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.

Undersøgelse blandt udmeldte: Gennemføres løbende. Alle udmeldte modtager ca. 2-4 uger efter registreret udmeldelsesdato invitation til deltagelse. Der sendes ikke ud til udmeldte registreret som "Slettet medlem".

Et hurtigt blik på resultaterne for oktober

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

0%

▼
-4

BENCHMARK

3%

HØJ: 48%
LAV: -35%

MEDLEMMER

-7%

▼
-17

BENCHMARK

-2%

HØJ: 55%
LAV: -61%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Betjening og service i restauranten	85
2	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	85
3	Restaurantens åbningstider	85
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Betjening og service i restauranten	81
2	Udbuddet af mad- og drikkevarer	73
3	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	70
4	Restaurantens åbningstider	84
5	Madens kvalitet	74

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	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	0
3	Betjening og service i restauranten	0
4	Madens kvalitet	-1
5	Restaurantens åbningstider	-2

UDVIKLING - MEDLEMMER

1	Restaurantens åbningstider	-1
2	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	-2
3	Betjening og service i restauranten	-3
4	Udbuddet af mad- og drikkevarer	-4
5	Madens kvalitet	-6

Restaurant 1/3

BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

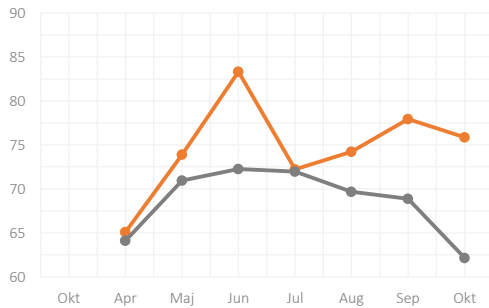
GÆSTER

76%

BENCHMARK

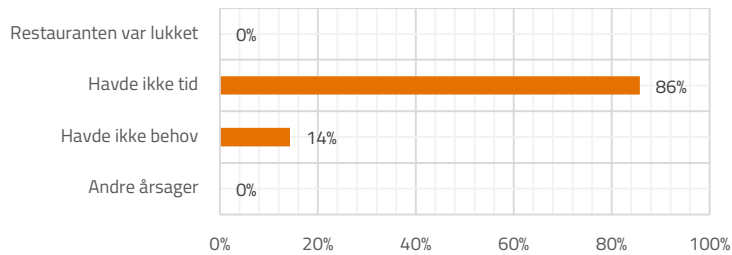
62

HØJ: 80
LAV: 33

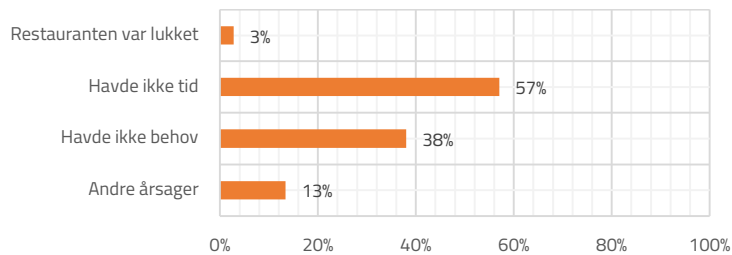


ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - OKTOBER MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

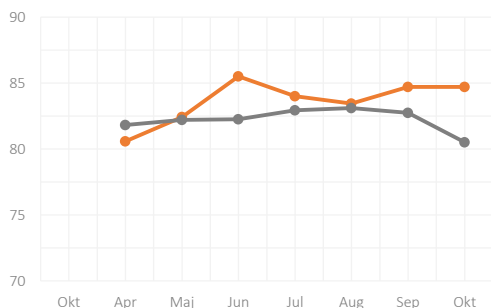


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

85 0

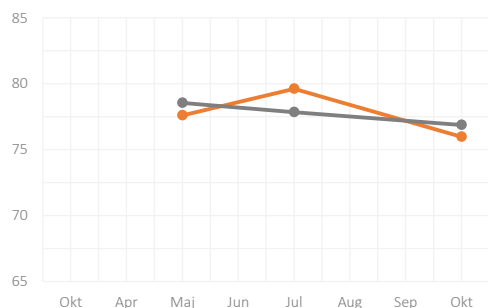


BENCHMARK

81 HØJ: 89
LAV: 70

MEDLEMMER

76 -4



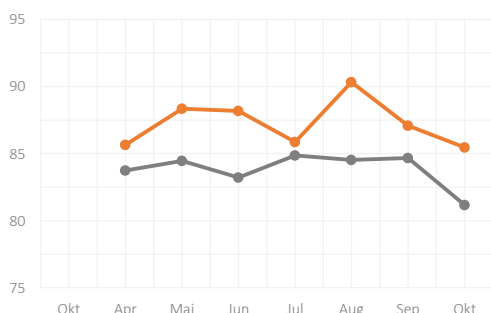
BENCHMARK

77 HØJ: 88
LAV: 61

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

85 -2

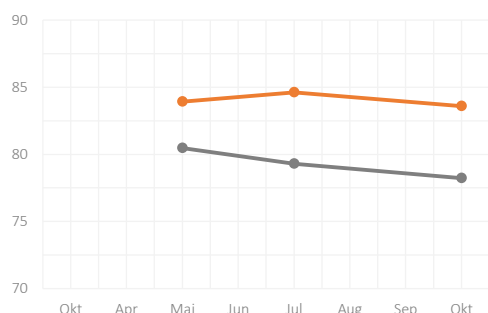


BENCHMARK

81 HØJ: 90
LAV: 64

MEDLEMMER

84 -1



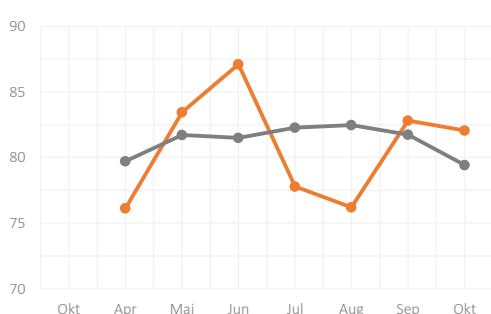
BENCHMARK

78 HØJ: 89
LAV: 65

MADENS KVALITET

GÆSTER

82 -1

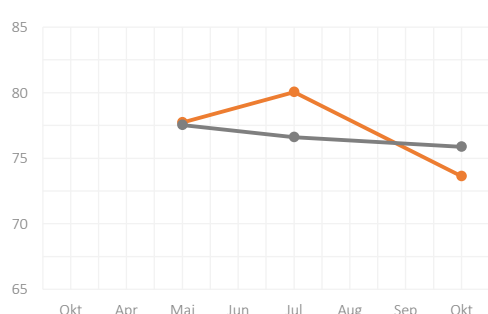


BENCHMARK

79 HØJ: 91
LAV: 67

MEDLEMMER

74 -6



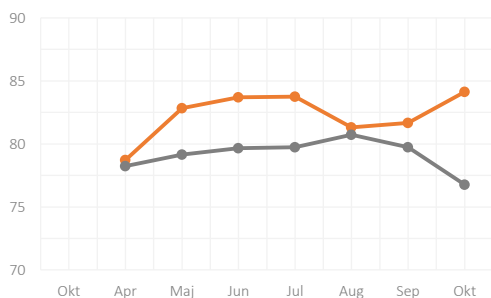
BENCHMARK

76 HØJ: 90
LAV: 57

UDBUDET AF MAD- OG DRISKEVARER

GÆSTER

84 +2

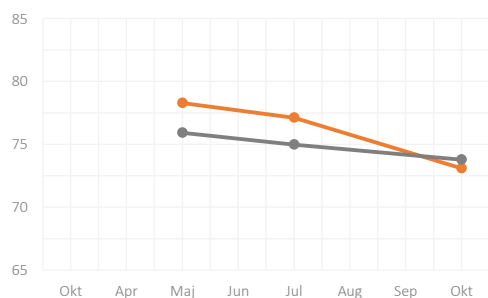


BENCHMARK

77 HØJ: 89
LAV: 57

MEDLEMMER

73 -4



BENCHMARK

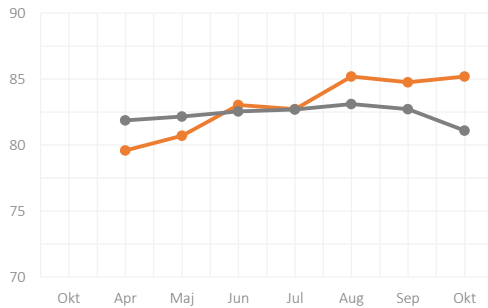
74 HØJ: 87
LAV: 58

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

85 0

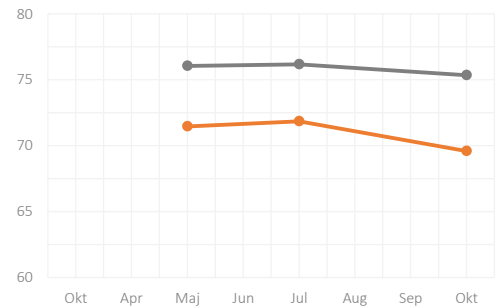


BENCHMARK

81 HØJ: 90
LAV: 68

MEDLEMMER

70 -2



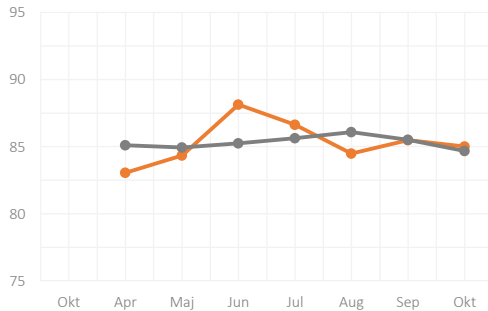
BENCHMARK

75 HØJ: 90
LAV: 57

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

85 0

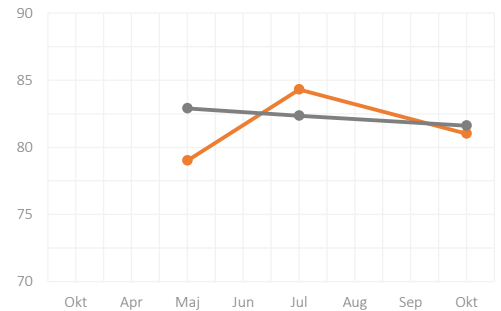


BENCHMARK

85 HØJ: 93
LAV: 74

MEDLEMMER

81 -3



BENCHMARK

82 HØJ: 92
LAV: 62

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				
	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Udv	BM	Maj	Jul	Okt	Udv	BM
Antal svar	63	92	72	162	66	68	29			246	235	256		
Svarprocent	40%	30%	31%	36%	34%	31%	29%			59%	57%	56%		
Ambassadørscore - Restaurant	5%	10%	35%	9%	12%	4%	0%	-4%	3%	3%	10%	-7%	-17%	-2%
Serviceområder														
Restaurant	81	82	85	84	83	85	85	0	81	78	80	76	-4	77
Restaurantens åbningstider	86	88	88	86	90	87	85	-2	81	84	85	84	-1	78
Madens kvalitet	76	83	87	78	76	83	82	-1	79	78	80	74	-6	76
Udbuddet af mad- og drikkevarer	79	83	84	84	81	82	84	+2	77	78	77	73	-4	74
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	80	81	83	83	85	85	85	0	81	71	72	70	-2	75
Betjening og service i restauranten	83	84	88	87	84	85	85	0	85	79	84	81	-3	82

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®