

Restaurant- rapport

Odense Golfklub
September 2016



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	1.203	307	26%	26%
Medlemsundersøgelsen	1.271	615	48%	40%

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.

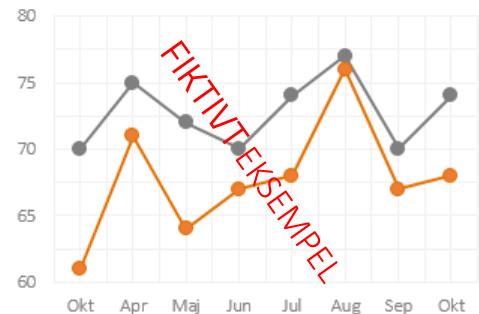
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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

AMBASSADØRSCORE - 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

20% ▼
-7

BENCHMARK

16% HØJ: 53%
LAV: -30%

MEDLEMMER

6% ▲
+9

BENCHMARK

1% HØJ: 61%
LAV: -56%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Restauranten lever op til forventningerne	75
2	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	74
3	Madens kvalitet	78
4	Restaurantens åbningstider	83
5	Udbuddet af mad- og drikkevarer	76

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

1	Madens kvalitet	+4
2	Betjening og service i restauranten	+3
3	Restauranten lever op til forventningerne	+1
4	Restaurantens åbningstider	+1
5	Udbuddet af mad- og drikkevarer	+1

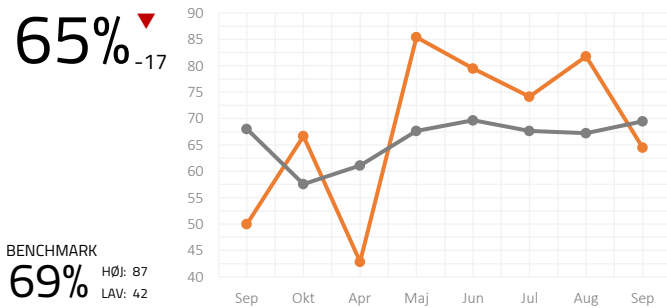
UDVIKLING - MEDLEMMER

1	Restauranten lever op til forventningerne	0
2	Udbuddet af mad- og drikkevarer	0
3	Restaurantens åbningstider	0
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	0
5	Madens kvalitet	-1

Restaurant 1/3

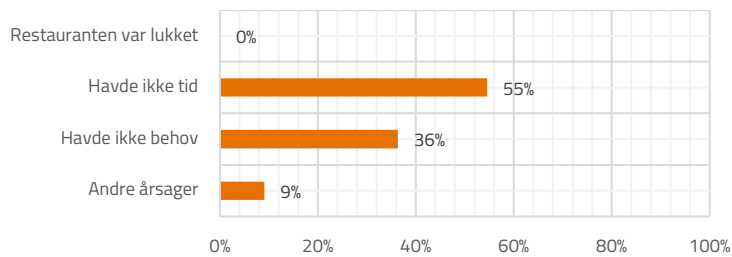
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

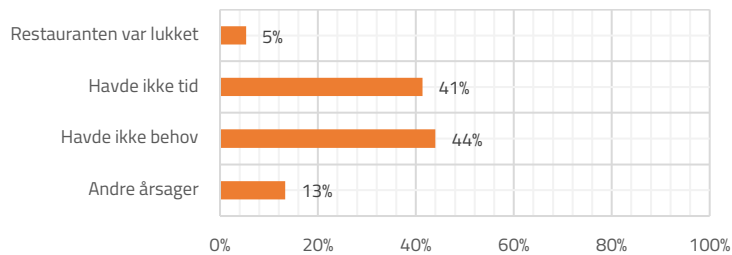


ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - SEPTEMBER MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

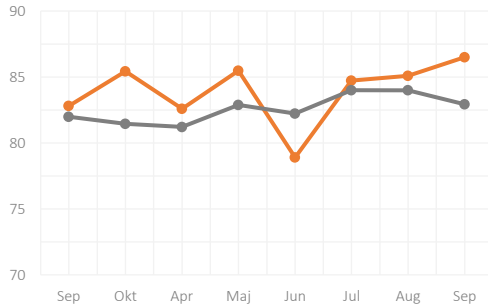


Restaurant 2/3

RESTAURANT

GÆSTER

87 ▲
+2

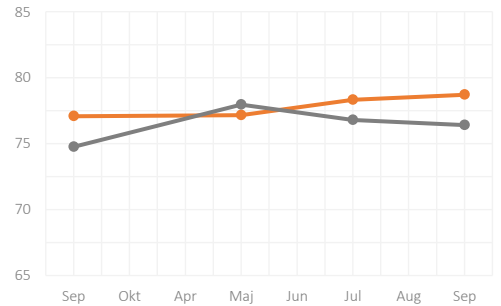


BENCHMARK

83 HØJ: 90
LAV: 72

MEDLEMMER

79 ▲
+1



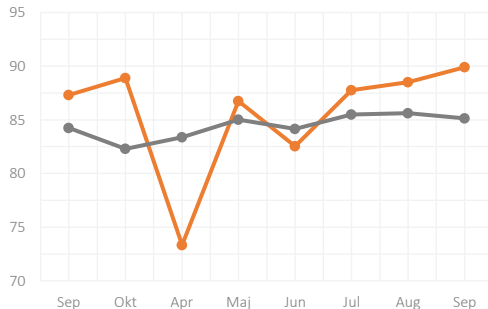
BENCHMARK

76 HØJ: 90
LAV: 57

RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

90 ▲
+1

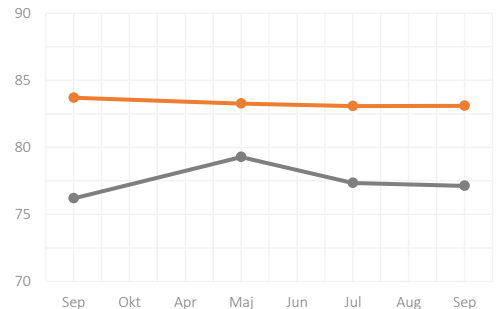


BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 74

MEDLEMMER

83 0



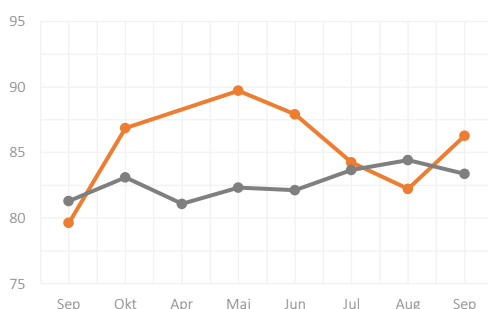
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 55

MADENS KVALITET

GÆSTER

86 ▲
+4

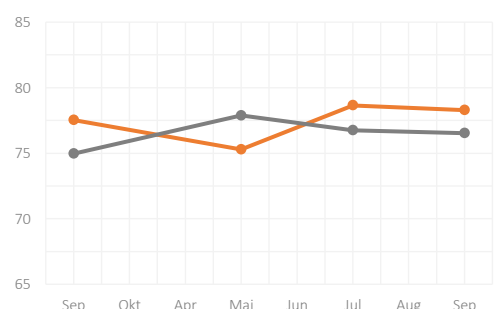


BENCHMARK

83 HØJ: 91
LAV: 73

MEDLEMMER

78 ▼
-1



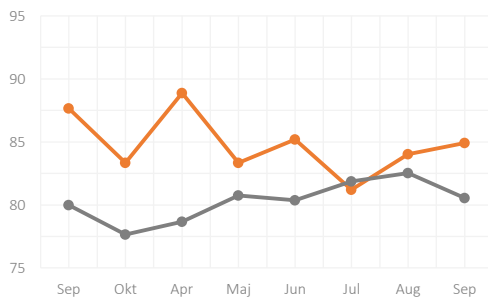
BENCHMARK

77 HØJ: 92
LAV: 57

UDBUDET AF MAD- OG DRISKEVARER

GÆSTER

85 ▲
+1

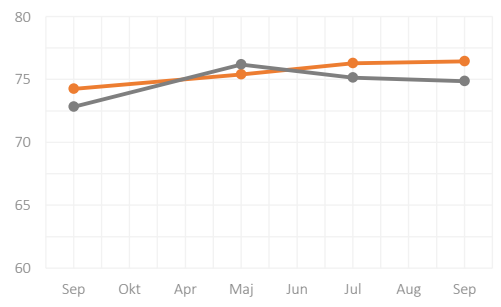


BENCHMARK

81 HØJ: 90
LAV: 64

MEDLEMMER

76 0



BENCHMARK

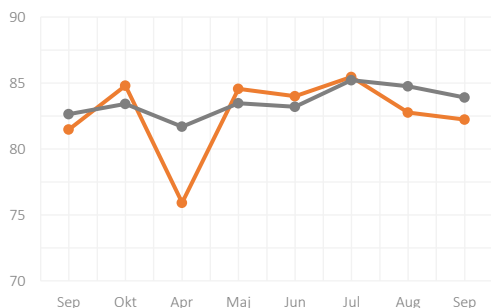
75 HØJ: 90
LAV: 56

Restaurant 3/3

PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

82 ▼
-1

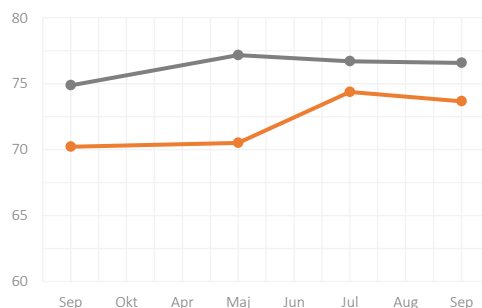


BENCHMARK

84 HØJ: 92
LAV: 74

MEDLEMMER

74 0



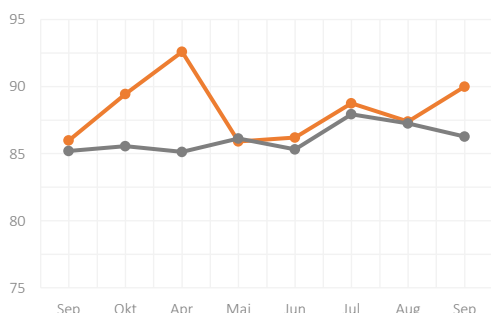
BENCHMARK

77 HØJ: 93
LAV: 55

BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

90 ▲
+3

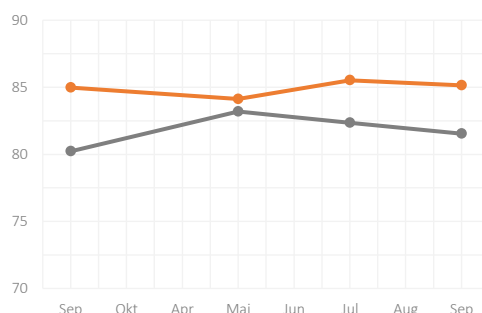


BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 74

MEDLEMMER

85 ▼
-1



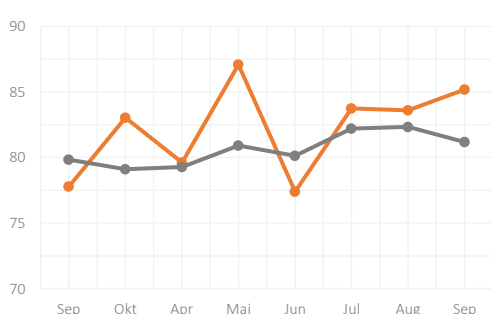
BENCHMARK

82 HØJ: 94
LAV: 62

RESTAURANTEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

GÆSTER

85 ▲
+1

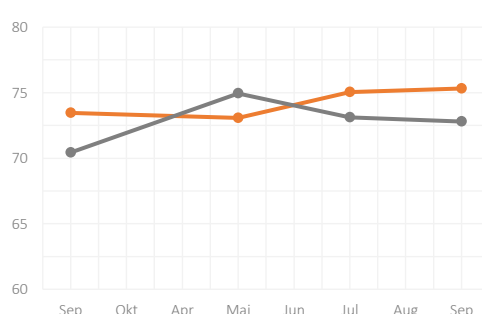


BENCHMARK

81 HØJ: 90
LAV: 67

MEDLEMMER

75 0



BENCHMARK

73 HØJ: 90
LAV: 49

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	Sep	Maj	Jul	Sep	Udv	BM
Antal svar	46	30	14	48	39	120	55	31			236	180	208	227		
Svarprocent	29%	26%	13%	26%	23%	31%	27%	21%			49%	44%	50%	51%		
Ambassadørscore - Restaurant	13%	10%	17%	27%	13%	24%	27%	20%	-7%	16%	0%	0%	-3%	6%	+9%	1%
Serviceområder																
Restaurant	83	85	83	85	79	85	85	87	+2	83	77	77	78	79	+1	76
Restaurantens åbningstider	87	89	73	87	83	88	89	90	+1	85	84	83	83	83	0	77
Madens kvalitet	80	87		90	88	84	82	86	+4	83	78	75	79	78	-1	77
Udbuddet af mad- og drikkevarer	88	83	89	83	85	81	84	85	+1	81	74	75	76	76	0	75
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	81	85	76	85	84	85	83	82	-1	84	70	71	74	74	0	77
Betjening og service i restauranten	86	89	93	86	86	89	87	90	+3	86	85	84	86	85	-1	82

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®