

Begyndelse i klubben

Sebber Kloster Golf Klub
Juli 2017



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

| Undersøgelse | Inviterede | Antal svar | Svar-% | Benchmark |
|----------------------|------------|------------|--------|-----------|
| Medlemsundersøgelsen | 368 | 142 | 39% | 46% |
| Nye medlemmer | 68 | 40 | 59% | 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 medlemmerne vurderes til en score på 72 og man er gået syv point tilbage siden seneste periode.

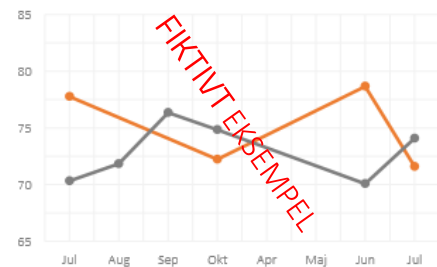
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 58 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 85.

UDVIKLING I MIT GOLFSPIK

MEDLEMMER

72 -7

BENCHMARK
74 HØJ: 85
LAV: 58



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 to segmenter i rapporten:

- 1) Nye medlemmer, som har meldt sig ind i år. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 12 svar i Juli 2017.
- 2) Medlemmer med et HCP over 36. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 11 svar i Juli 2017.

Et hurtigt blik på resultaterne

AMBASSADØRSKORE I 2017 (PR. 31. JULI)

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

75 ▲ +10

BENCHMARK

64 HØJ: 87%
LAV: 36%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

| | | |
|---|------------|--|
| 1 | Ingen data | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

TOP OG BUND SCORE I 2017 (PR. 31. JULI)

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

| LAVESTE VURDERING | | |
|-------------------|---|----|
| 1 | Udvikling i mit golfspil | 71 |
| 2 | Integreret i klubben | 76 |
| 3 | Har andre at spille med | 81 |
| 4 | Praktisk information har været god | 83 |
| 5 | Klubben har tilstrækkelig opmærksomhed på mig | 84 |

| HØJESTE VURDERING | | |
|-------------------|---|----|
| 1 | Føler sig godt modtaget | 93 |
| 2 | Oplevelse med golfkørekortet god | 87 |
| 3 | Medlemskab giver stor værdi for pengene | 86 |
| 4 | Regel og etikette forløb en god oplevelse | 86 |
| 5 | Træning har været god oplevelse | 85 |

NYE MEDLEMMER

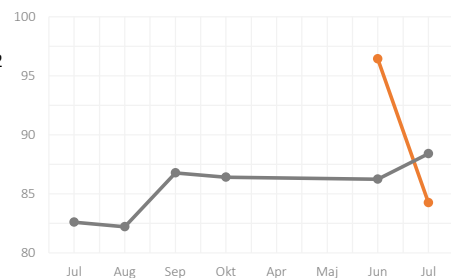
- Oplevelse af berøringspunkter (Juli 2017)

FØLER SIG GODT MODTAGET

NYE MEDLEMMER

84 ▼ -12

BENCHMARK
88 HØ: 96
LAV: 75

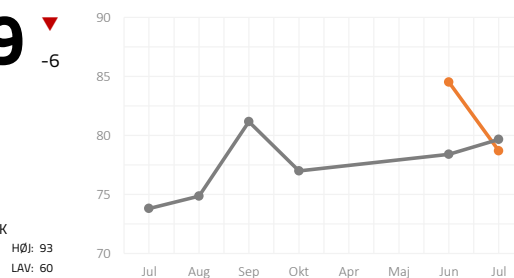


PRAKTISK INFORMATION HAR VÆRET GOD

NYE MEDLEMMER

79 ▼ -6

BENCHMARK
80 HØ: 93
LAV: 60

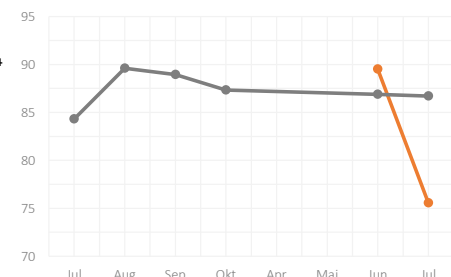


TRÆNING HAR VÆRET GOD OPLEVELSE

NYE MEDLEMMER

76 ▼ -14

BENCHMARK
87 HØ: 97
LAV: 72

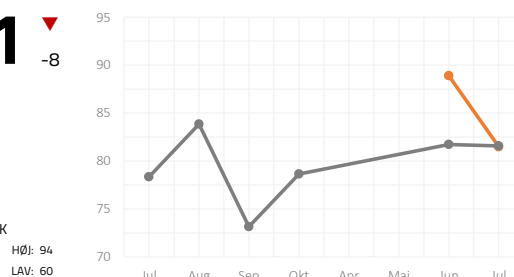


REGEL OG ETIKETTE FORLØB EN GOD OPLEVELSE

NYE MEDLEMMER

81 ▼ -8

BENCHMARK
82 HØ: 94
LAV: 60

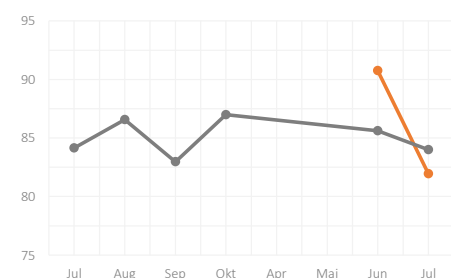


OPLEVELSE MED GOLFKØREKORTET GOD

NYE MEDLEMMER

82 ▼ -9

BENCHMARK
84 HØ: 96
LAV: 68

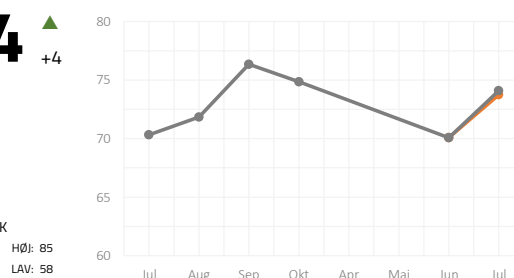


UDVIKLING I MIT GOLFSPIL

NYE MEDLEMMER

74 ▲ +4

BENCHMARK
74 HØ: 85
LAV: 58



NYE MEDLEMMER

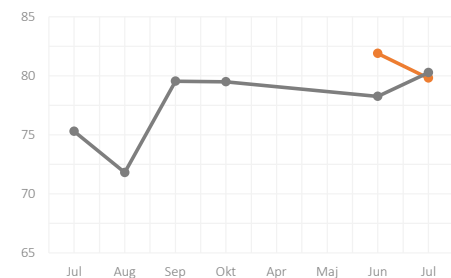
- Oplevelse af berøringspunkter (Juli 2017)

HAR ANDRE AT SPILLE MED

NYE MEDLEMMER

80 ▼
-2

BENCHMARK
80 HØ: 95
LAV: 62

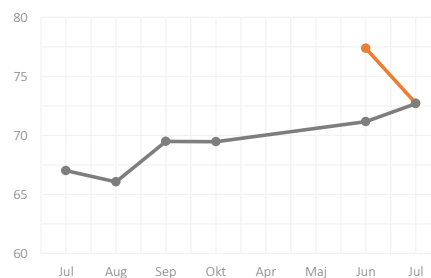


INTEGRERET I KLUBBEN

NYE MEDLEMMER

73 ▼
-4

BENCHMARK
73 HØ: 89
LAV: 54

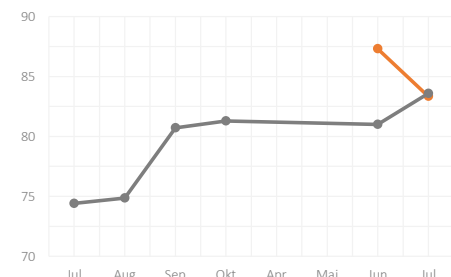


MEDLEMSKAB GIVER STOR VÆRDI FOR PENGENE

NYE MEDLEMMER

83 ▼
-4

BENCHMARK
84 HØ: 95
LAV: 72

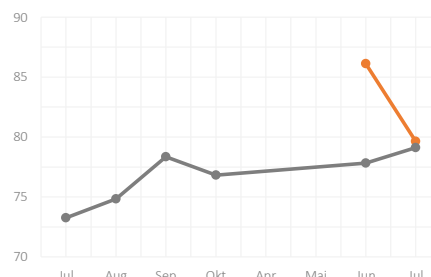


KLUBBEN HAR TILSTRÆKKELIG OPMÆRKSOMHED PÅ MIG

NYE MEDLEMMER

80 ▼
-6

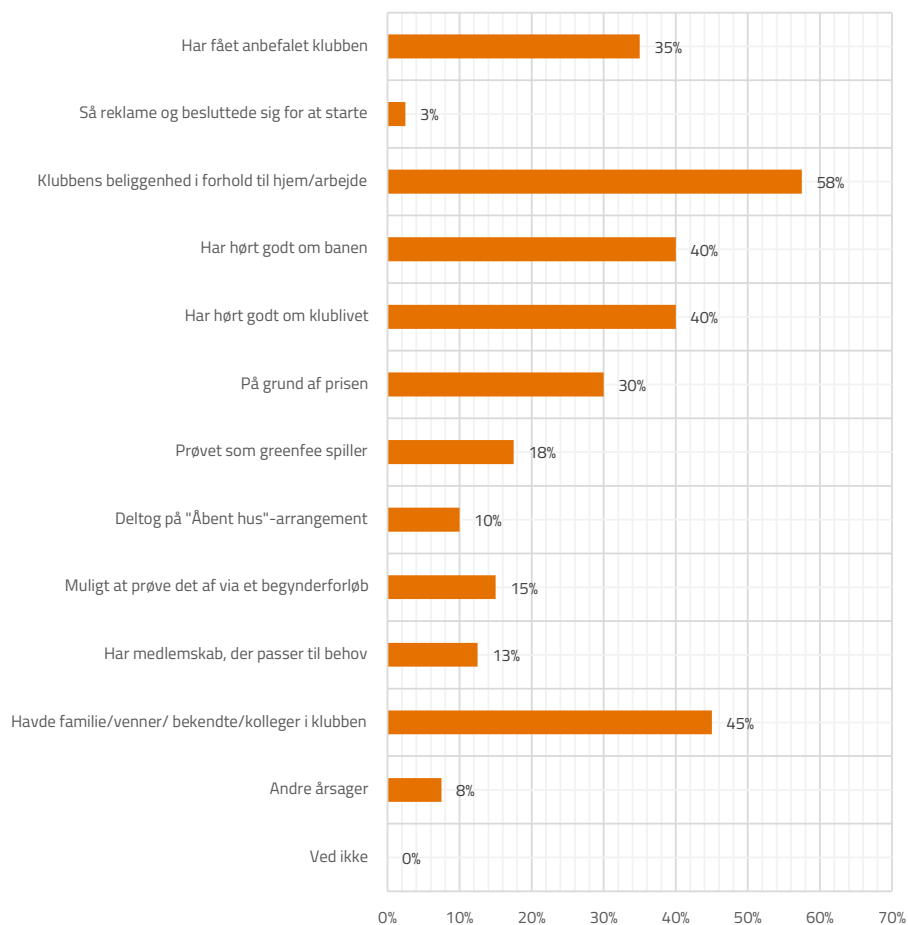
BENCHMARK
79 HØ: 94
LAV: 60



NYE MEDLEMMER

- Årsager til valg af klub

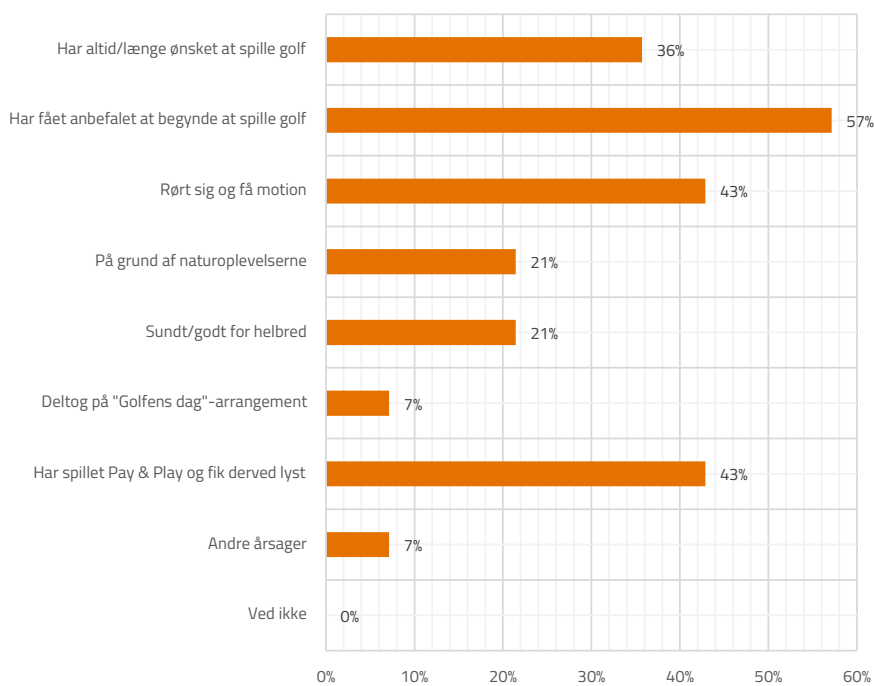
ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE JERES KLUB - ALLE SVAR PR. 31. JULI



NYE MEDLEMMER

- Årsager til golf

ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE AT SPILLE GOLF - ALLE SVAR PR. 31. JULI



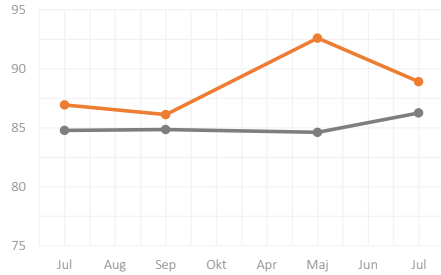
MEDLEMMER OVER HCP 36

- Oplevelse af klubliv (Juli 2017)

HYGGELIG ATMOSFÆRE I KLUBBEN

MEDLEMMER

89 ▼
-4

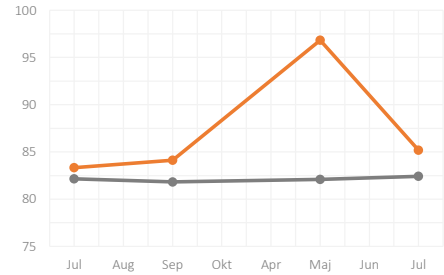


BENCHMARK
86 HØJ: 96
LAV: 72

GODT SOCIALT MILJØ I KLUBBEN

MEDLEMMER

85 ▼
-12

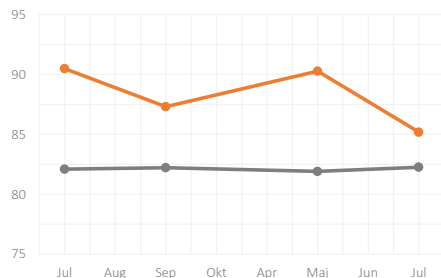


BENCHMARK
82 HØJ: 94
LAV: 63

GODE SOCIALE ARRANGEMENTER I KLUBBEN

MEDLEMMER

85 ▼
-5

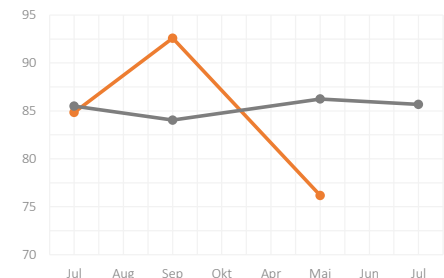


BENCHMARK
82 HØJ: 93
LAV: 69

TURNERINGSUDBUDET DÆKKER BEHOV

MEDLEMMER

86 ▼
-1

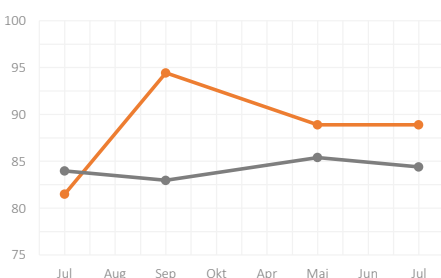


BENCHMARK
86 HØJ: 95
LAV: 71

GODT INFORMERET OM TURNERINGERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

89 0

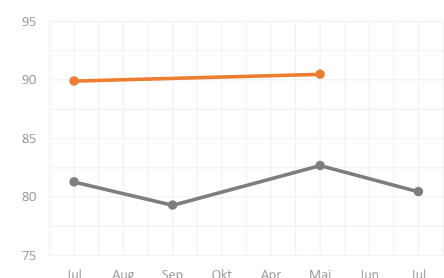


BENCHMARK
89 HØJ: 94
LAV: 69

ANTALLET AF KLUBBER I KLUBBEN ER PASSENDE

MEDLEMMER

80 ▼
-1

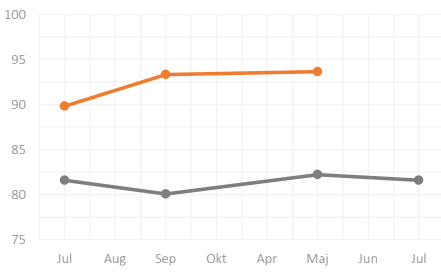


BENCHMARK
80 HØJ: 94
LAV: 63

NEMT AT KOMME MED I EN KLUB I KLUBBEN

MEDLEMMER

82 ▼
-1

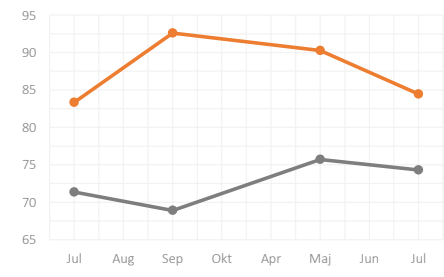


BENCHMARK
82 HØJ: 95
LAV: 60

GODT INFORMERET OM KLUBBERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

84 ▼
-6

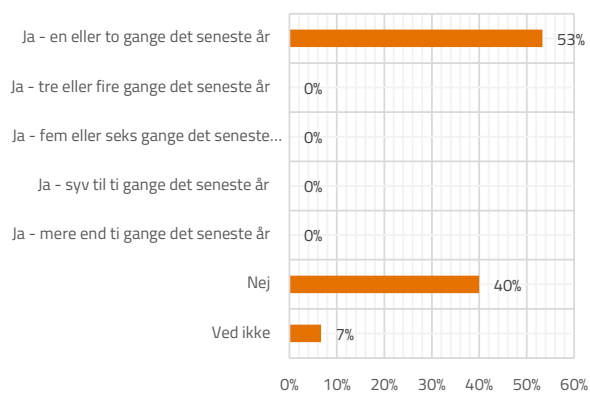


BENCHMARK
89 HØJ: 89
LAV: 53

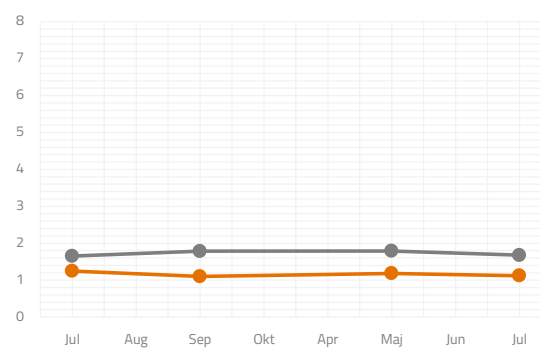
MEDLEMMER OVER HCP 36

Træningsdeltagelse - alle svar pr. 31. juli

BENYTTET SIG AF KLUBBENS TRÆNER SAMT TRÆNINGSRATIO



Antal træningslektioner om året pr medlem med HCP over 36

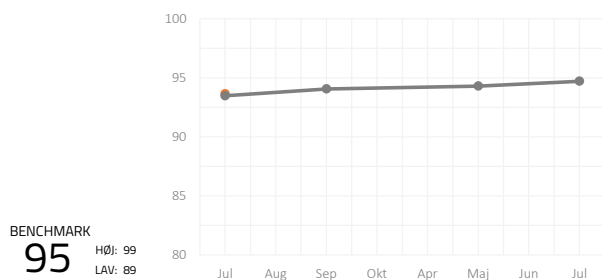


MEDLEMMER OVER HCP 36

Oplevelse af træning - Juli 2017

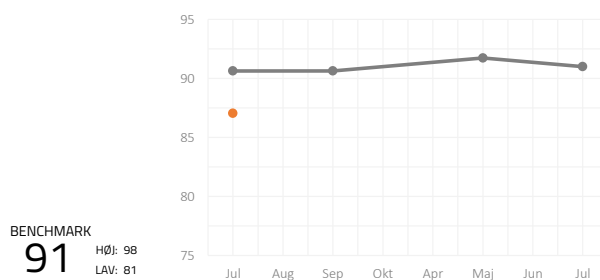
TRÆNEREN ER TEKNISK DYGTIG

MEDLEMMER



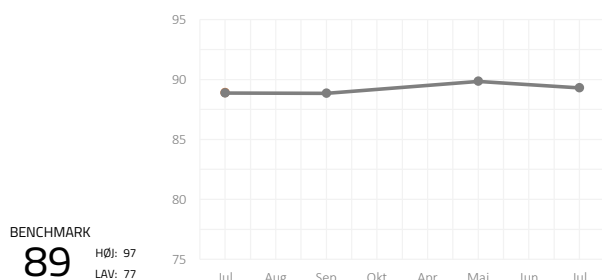
TRÆNEREN FORBEDRER MIT GOLFSPIL

MEDLEMMER



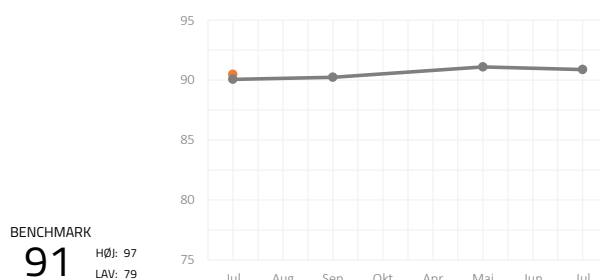
TRÆNEREN ER PÆDAGOGISK OG SPÆNDENDE UNDERVISER

MEDLEMMER



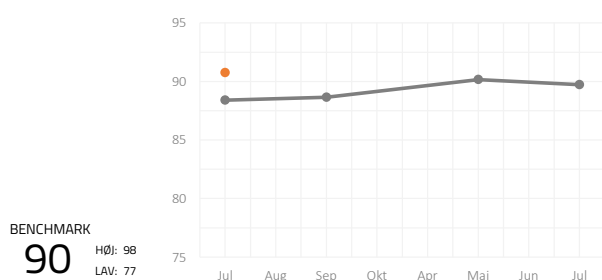
TRÆNEREN ER OPMÆRKSOM OG SERVICEMINDET

MEDLEMMER



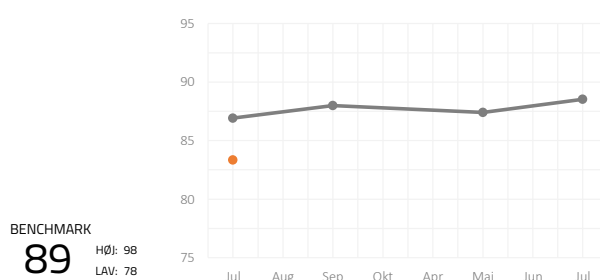
TILSTRÆKKELIG MULIGHED FOR BOOKING AF LEKTION HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER



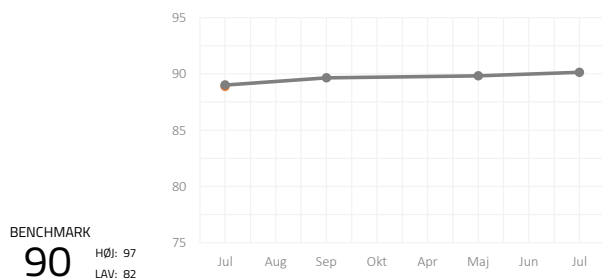
RIMELIGT PRISNIVEAU HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER



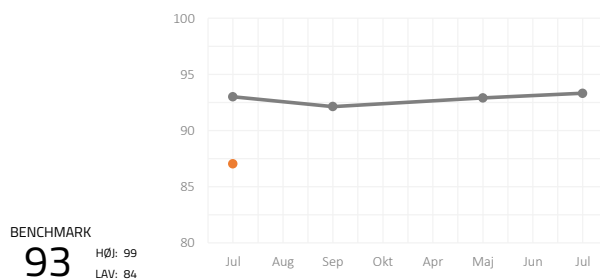
TRÆNEREN HAR GODT OG VARIERET TRÆNINGSTILBUD

MEDLEMMER



TRÆNEREN BIDRAGER POSITIVT TIL MILJØET I KLUBBEN

MEDLEMMER



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

| | Sep | Okt | Apr | Maj | Jun | Jul | Udv | BM |
|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| Antal svar | 1 | 2 | | | 28 | 12 | | |
| Svarprocent | 14% | 29% | | | 54% | 75% | | |

Ambassadørscore 71 83 +1200 64

Nye medlemmer

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|----|----|-----|----|
| Føler sig godt modtaget | | | | | 96 | 84 | -12 | 88 |
| Praktisk information har været god | | | | | 85 | 79 | -6 | 80 |
| Træning har været god oplevelse | | | | | 90 | 76 | -14 | 87 |
| Regel og etikette forløb en god oplevelse | | | | | 89 | 81 | -8 | 82 |
| Oplevelse med golfkørekortet god | | | | | 91 | 82 | -9 | 84 |
| Udvikling i mit golfspil | | | | | 70 | 74 | +4 | 74 |
| Har andre at spille med | | | | | 82 | 80 | -2 | 80 |
| Integreret i klubben | | | | | 77 | 73 | -4 | 73 |
| Medlemskab giver stor værdi for pengene | | | | | 87 | 83 | -4 | 84 |
| Klubben har tilstrækkelig opmærksomhed på mig | | | | | 86 | 80 | -6 | 79 |

Serviceområder - medlemmer med hcp over 36

| | | | | | |
|------------------------|----|----|----|----|----|
| Banen | 84 | 89 | 92 | 87 | -3 |
| Klubliv | 87 | 90 | 90 | 87 | -3 |
| Restaurant | | | | | |
| Klubhus | 95 | 94 | 95 | 89 | -6 |
| Træningsfaciliteter | 90 | 87 | 93 | 85 | -8 |
| Proshop | 87 | 89 | 84 | | |
| Træning | 89 | | | | |
| Ledelse og information | 87 | 89 | 91 | 88 | -3 |
| Priser og produkter | 87 | 91 | 91 | 88 | -3 |

MEDLEMMER

| | Jul | Sep | Maj | Jul | Udv | BM |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| | 81 | 86 | 72 | 70 | | |
| | 42% | 42% | 41% | 37% | | |

Resultater i tabeloversigt

MEDLEMMER MED HCP OVER 36

| | Jul | Sep | Maj | Jul | Udv | BM |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| Klubliv | | | | | | |
| Hyggelig atmosfære i klubben | 87 | 86 | 93 | 89 | -4 | 86 |
| Godt socialt miljø i klubben | 83 | 84 | 97 | 85 | -12 | 82 |
| Gode sociale arrangementer i klubben | 90 | 87 | 90 | 85 | -5 | 82 |
| Turneringsudbuddet dækker behov | 85 | 93 | 76 | | | 86 |
| Godt informeret om turneringerne i klubben | 81 | 94 | 89 | 89 | 0 | 84 |
| Antallet af klubber i klubben er passende | 90 | | 90 | | | 80 |
| Nemt at komme med i en klub i klubben | 90 | 93 | 94 | | | 82 |
| Godt informeret om klubberne i klubben | 83 | 93 | 90 | 84 | -6 | 74 |
| Træning | | | | | | |
| Træneren er teknisk dygtig | 94 | | | | | 95 |
| Træneren forbedrer mit golfspil | 87 | | | | | 91 |
| Træneren er pædagogisk og spændende underviser | 89 | | | | | 89 |
| Træneren er opmærksom og serviceminded | 90 | | | | | 91 |
| Tilstrækkelig mulighed for booking af lektion hos træneren | 91 | | | | | 90 |
| Rimeligt prisniveau hos træneren | 83 | | | | | 89 |
| Træneren har godt og varieret træningstilbud | 89 | | | | | 90 |
| Træneren bidrager positivt til miljøet i klubben | 87 | | | | | 93 |

Bilag

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 begynderteested.
- 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®