

Fokus på bane og anlæg

Sebber Kloster Golf Klub
September 2017



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	1.642	327	20%	23%
Medlemsundersøgelsen	577	223	39%	35%

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.

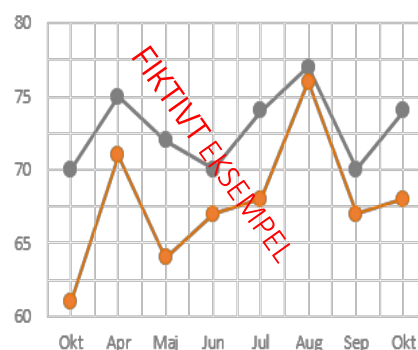
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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

- Antal svar i september: Medlemmer (81) / Gæster (45)

AMBASSADØRSORE

Til højre ses ambassadørscoren for hhv. gæster og medlemmer for jeres klub samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

Ambassadørscoren baserer sig på gæster og medlemmers svar på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale klubben til venner eller kolleger?".

På baggrund af deres 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 ens ambassadørscore = 20.

GÆSTER

71 ▼ -10

BENCHMARK

35 HØJ: 75
LAV: -16

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

MEDLEMMER

74 0

BENCHMARK

53 HØJ: 81
LAV: 17

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Indspilsgreenen	80
2	Puttinggreenen	87
3	Boldene på driving range	74
4	Tilfredshed med træningsbane	90
5	Mål at slå efter på driving range	74

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter i jeres klub, som vurderes højest og lavest blandt jeres gæster i september måned.

LAVESTE VURDERING

1	Greens har passende hastighed	80
2	Rough har tilpas sværhedsgrad	81
3	Greens er ensartede	82
4	Ledetid efter bolde	82
5	Forholdene på driving range var gode	83

HØJESTE VURDERING

1	Banen er varieret og spændende	94
2	Banen er flot og velholdt	91
3	Der er et godt flow på banen	89
4	Fairways er gode	88
5	Baneservice gav bedre oplevelse af runden	87

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter i jeres klub, som har udviklet sig mest positivt og negativt siden sidste måned blandt jeres gæster.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING

1	Baneservice gav bedre oplevelse af runden	-9
2	Greens er jævne	-5
3	Ledige tider når man ønsker det	-4
4	Der er et godt flow på banen	-4
5	Infotavlerne på teestederne er gode	-4

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

1	Ledetid efter bolde	+2
2	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	+2
3	Rough har tilpas sværhedsgrad	+1
4		
5		

Banen 1/5

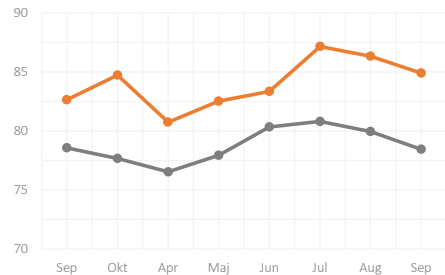
BANEN

GÆSTER

85 ▼ -1

BENCHMARK
78

HØJ: 86
LAV: 69

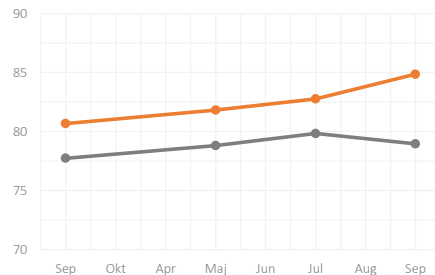


MEDLEMMER

85 ▲ +2

BENCHMARK
79

HØJ: 87
LAV: 71



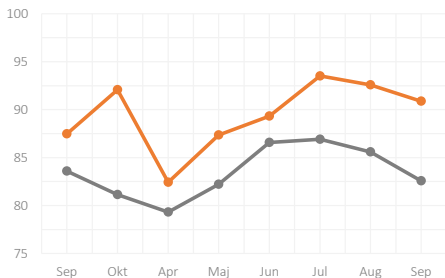
BANEN ER FLOT OG VELHOLDT

GÆSTER

91 ▼ -2

BENCHMARK
83

HØJ: 93
LAV: 67

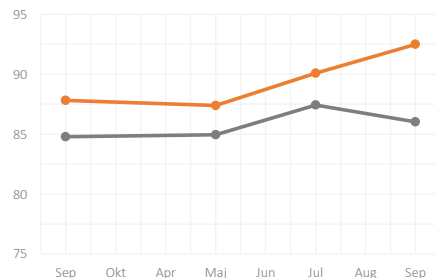


MEDLEMMER

92 ▲ +2

BENCHMARK
86

HØJ: 95
LAV: 74



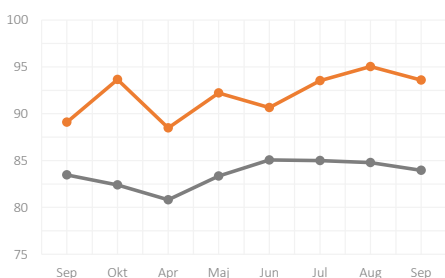
BANEN ER VARIERET OG SPÆNDENDE

GÆSTER

94 ▼ -1

BENCHMARK
84

HØJ: 93
LAV: 71

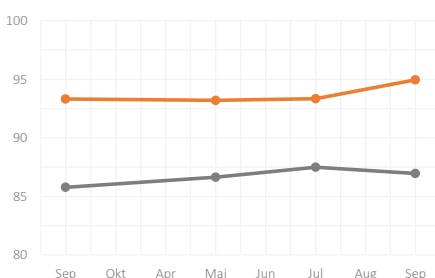


MEDLEMMER

95 ▲ +2

BENCHMARK
87

HØJ: 95
LAV: 74



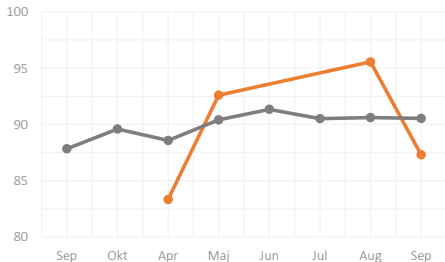
BANESERVICE GAV BEDRE OPLEVELSE AF RUNDEN

GÆSTER

87 ▼ -9

BENCHMARK
91

HØJ: 98
LAV: 80



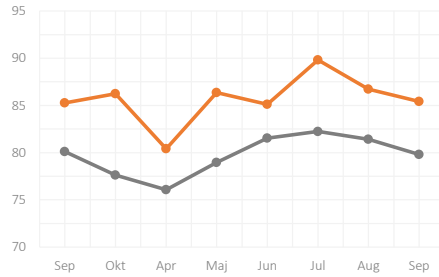
Banen 2/5

TEESTEDER ER GODE

GÆSTER

85 ▼
-2

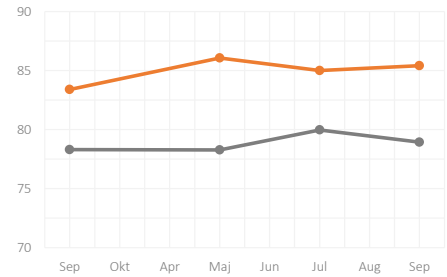
BENCHMARK
80 HØJ: 89
LAV: 69



MEDLEMMER

85 0

BENCHMARK
79 HØJ: 90
LAV: 66

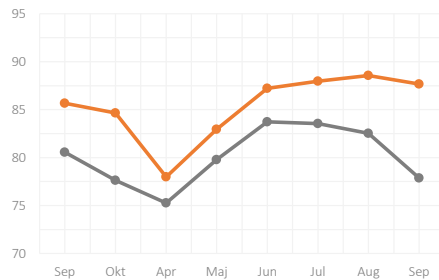


FAIRWAYS ER GODE

GÆSTER

88 ▼
-1

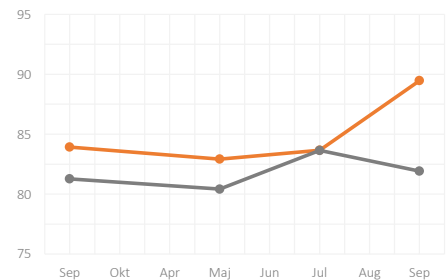
BENCHMARK
78 HØJ: 91
LAV: 59



MEDLEMMER

89 ▲
+5

BENCHMARK
82 HØJ: 91
LAV: 69

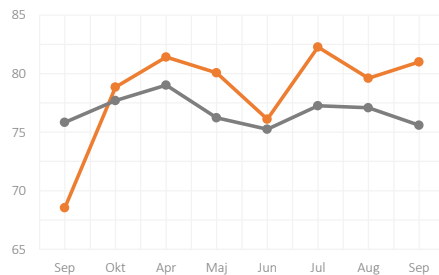


ROUGH HAR TILPAS SVÆRHEDESGRAD

GÆSTER

81 ▲
+1

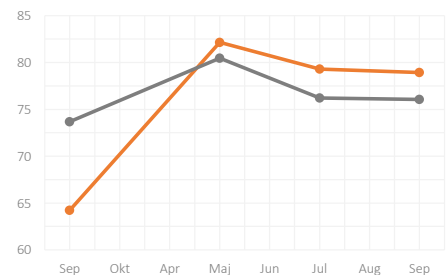
BENCHMARK
76 HØJ: 86
LAV: 61



MEDLEMMER

79 0

BENCHMARK
76 HØJ: 88
LAV: 60

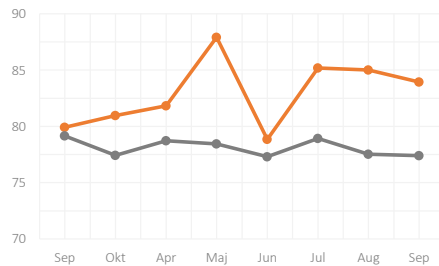


BUNKERS ER GODT VEDLIGEHD

GÆSTER

84 ▼
-1

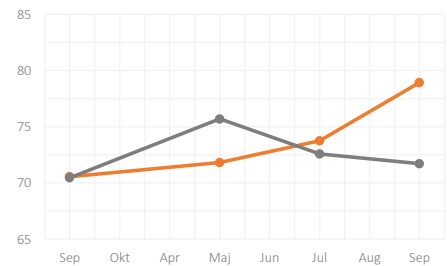
BENCHMARK
77 HØJ: 88
LAV: 62



MEDLEMMER

79 ▲
+5

BENCHMARK
72 HØJ: 86
LAV: 53



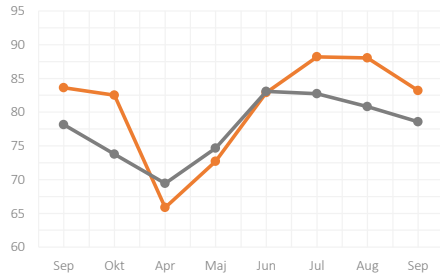
Banen 3/5

GREENS ER JÆVNE

GÆSTER

83 ▼ -5

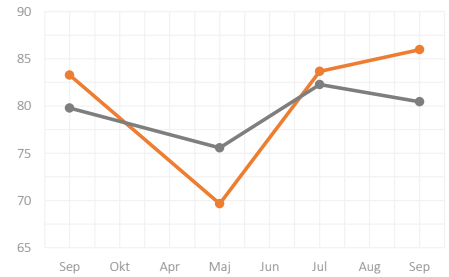
BENCHMARK
79 HØJ: 90
LAV: 58



MEDLEMMER

86 ▲ +2

BENCHMARK
80 HØJ: 92
LAV: 64

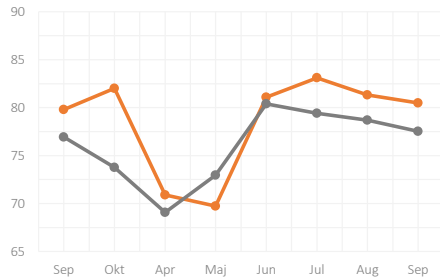


GREENS HAR PASSENDE HASTIGHED

GÆSTER

80 ▼ -1

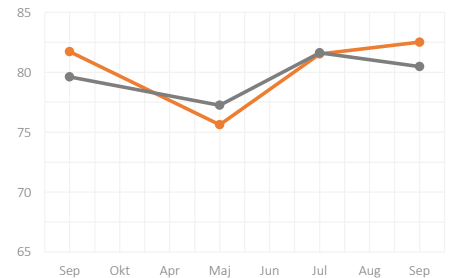
BENCHMARK
78 HØJ: 89
LAV: 59



MEDLEMMER

83 ▲ +1

BENCHMARK
80 HØJ: 91
LAV: 67

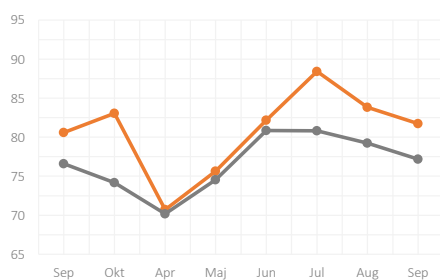


GREENS ER ENSARTEDE

GÆSTER

82 ▼ -2

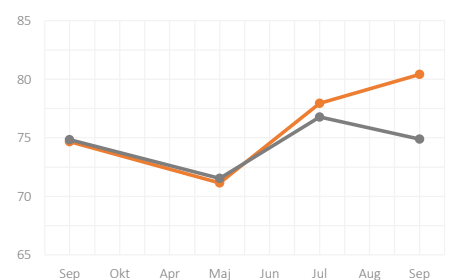
BENCHMARK
77 HØJ: 88
LAV: 61



MEDLEMMER

80 ▲ +2

BENCHMARK
75 HØJ: 88
LAV: 59



Banen 4/5

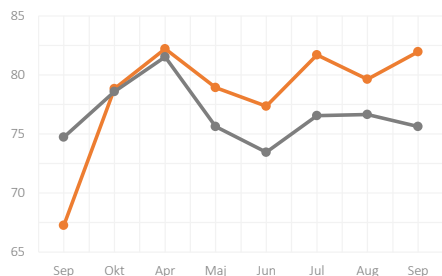
LEDETID EFTER BOLDE

GÆSTER

82 ▲ +2

BENCHMARK
76

HØJ: 86
LAV: 58

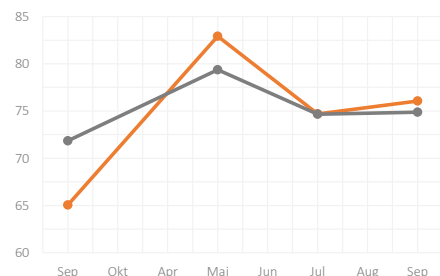


MEDLEMMER

76 ▲ +1

BENCHMARK
75

HØJ: 86
LAV: 59



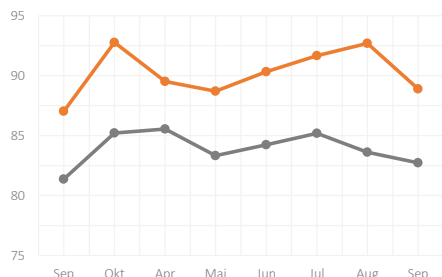
DER ER ET GODT FLOW PÅ BANEN

GÆSTER

89 ▼ -4

BENCHMARK
83

HØJ: 91
LAV: 71

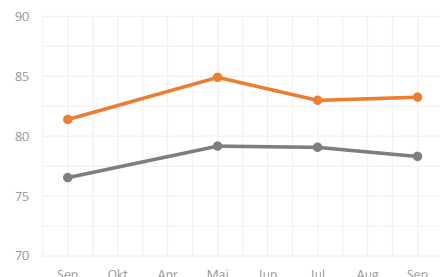


MEDLEMMER

83 0

BENCHMARK
78

HØJ: 89
LAV: 66



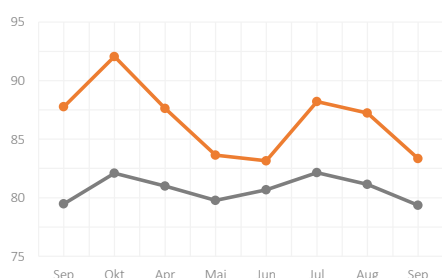
LEDIGE TIDER NÅR MAN ØNSKER DET

GÆSTER

83 ▼ -4

BENCHMARK
79

HØJ: 91
LAV: 62

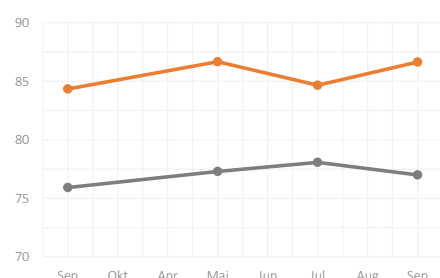


MEDLEMMER

87 ▲ +2

BENCHMARK
77

HØJ: 91
LAV: 57



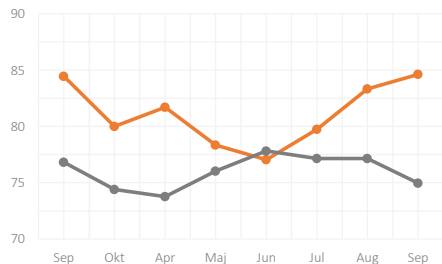
INFORMERER GODT, HVIS DER LAVES ARBEJDE PÅ BANEN

GÆSTER

85 ▲ +2

BENCHMARK
75

HØJ: 88
LAV: 56

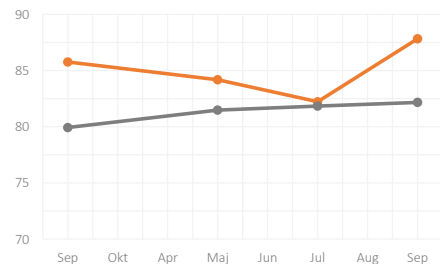


MEDLEMMER

88 ▲ +6

BENCHMARK
82

HØJ: 90
LAV: 72



Banen 5/5

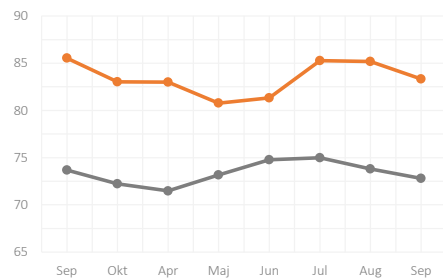
AFSTANDSMARKERINGERNE ER GODE

GÆSTER

83 ▼
-2

BENCHMARK

73 HØJ: 85
LAV: 57

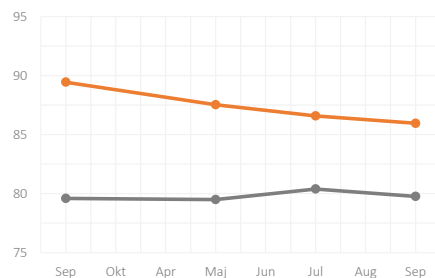


MEDLEMMER

86 ▼
-1

BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 67



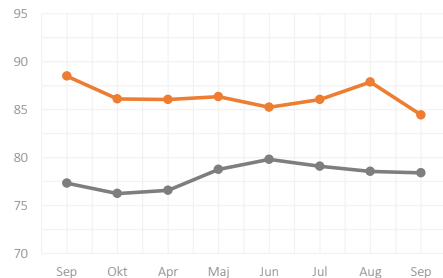
INFOTAVLERNE PÅ TEESTEDERNE ER GODE

GÆSTER

84 ▼
-4

BENCHMARK

78 HØJ: 90
LAV: 61



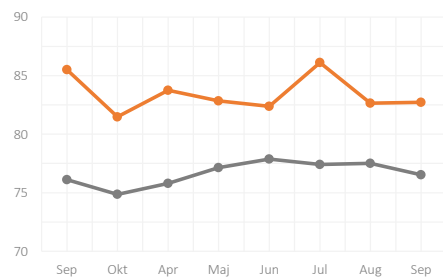
SKILTNINGEN/ANVISNINGERNE PÅ BANEN ER GOD

GÆSTER

83 0

BENCHMARK

77 HØJ: 88
LAV: 61



Træningsfaciliteter

- Gæster

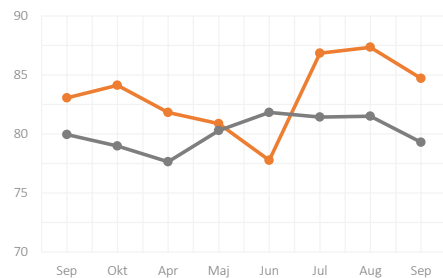
TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

85 ▼
-2

BENCHMARK

79 HØJ: 90
LAV: 65



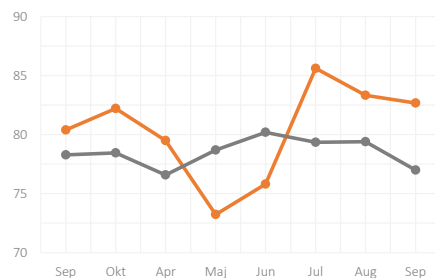
FORHOLDENE PÅ DRIVING RANGE VAR GODE

GÆSTER

83 0

BENCHMARK

77 HØJ: 89
LAV: 56



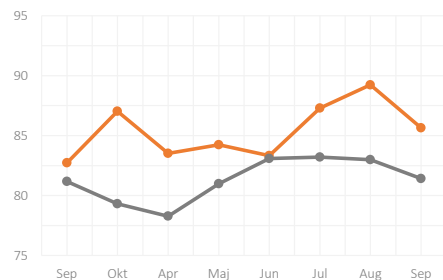
ØVRIGE TRÆNINGSFACILITETER (FORUDEN DRIVING RANGE) V

GÆSTER

86 ▼
-3

BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 68



Træningsfaciliteter

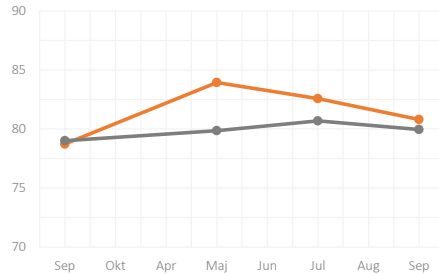
- Medlemmer

TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

81 ▼
-2

BENCHMARK
80 HØJ: 88
LAV: 73

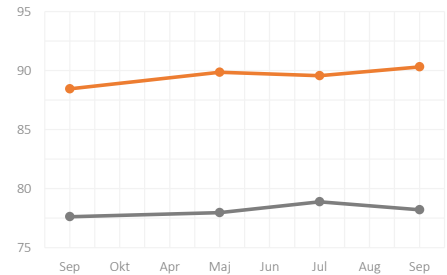


TILFREDSHED MED TRÆNINGSBANE

MEDLEMMER

90 0

BENCHMARK
78 HØJ: 91
LAV: 50

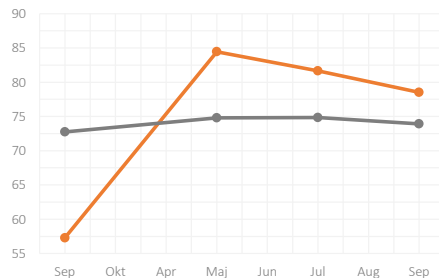


MÅTTERNE PÅ DRIVING RANGE

MEDLEMMER

79 ▼
-3

BENCHMARK
74 HØJ: 85
LAV: 61

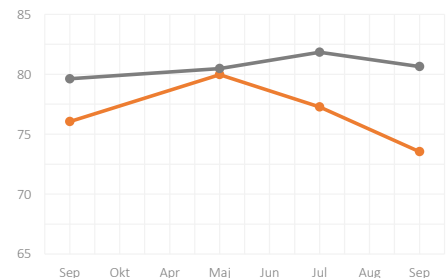


BOLDENE PÅ DRIVING RANGE

MEDLEMMER

74 ▼
-3

BENCHMARK
81 HØJ: 90
LAV: 69

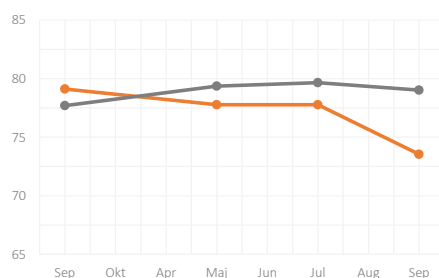


MÅL AT SLÅ EFTER PÅ DRIVING RANGE

MEDLEMMER

74 ▼
-4

BENCHMARK
79 HØJ: 88
LAV: 69

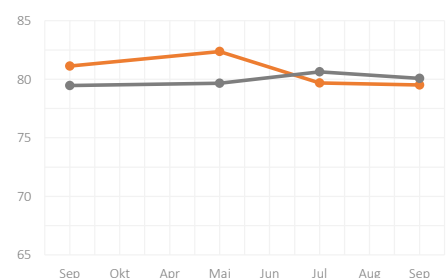


INDSPILSGREENEN

MEDLEMMER

80 0

BENCHMARK
80 HØJ: 89
LAV: 68

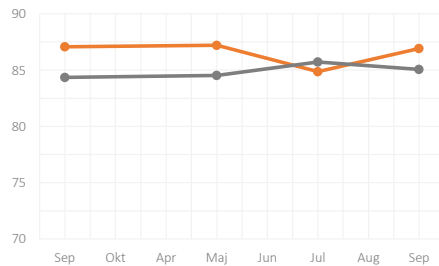


PUTTINGGREENEN

MEDLEMMER

87 ▲
+2

BENCHMARK
85 HØJ: 92
LAV: 76



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	Jun	Jul	Aug	Sep	Udv	BM	Sep	Maj	Jul	Sep	Udv	BM
Antal svar	56	21	55	54	48	67	45			86	72	70	81		
Svarprocent	27	17	20	22	20	16	20			42	41	37	39		
Banen	83	85	81	83	87	86	85	-1	78	81	82	83	85	+2	79
Banen er flot og velholdt	87	92	82	89	94	93	91	-2	83	88	87	90	92	+2	86
Banen er varieret og spændende	89	94	88	91	94	95	94	-1	84	93	93	93	95	+2	87
Teesteder er gode	85	86	80	85	90	87	85	-2	80	83	86	85	85	0	79
Fairways er gode	86	85	78	87	88	89	88	-1	78	84	83	84	89	+5	82
Rough har tilpas sværhedsgrad	69	79	81	76	82	80	81	+1	76	64	82	79	79	0	76
Bunkers er godt vedligeholdt	80	81	82	79	85	85	84	-1	77	71	72	74	79	+5	72
Greens er jævne	84	83	66	83	88	88	83	-5	79	83	70	84	86	+2	80
Greens har passende hastighed	80	82	71	81	83	81	80	-1	78	82	76	82	83	+1	80
Greens er ensartede	81	83	71	82	88	84	82	-2	77	75	71	78	80	+2	75
Ledetid efter bolde	67	79	82	77	82	80	82	+2	76	65	83	75	76	+1	75
Der er et godt flow på banen	87	93	90	90	92	93	89	-4	83	81	85	83	83	0	78
Ledige tider når man ønsker det	88	92	88	83	88	87	83	-4	79	84	87	85	87	+2	77
Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	84	80	82	77	80	83	85	+2	75	86	84	82	88	+6	82
Afstandsmarkeringerne er gode	86	83	83	81	85	85	83	-2	73	89	88	87	86	-1	80
Infotavlerne på teestederne er gode	88	86	86	85	86	88	84	-4	78						
Skiltningen/anvisningerne på banen er god	86	81	84	82	86	83	83	0	77						
Baneservice gav bedre oplevelse af runden			83			96	87	-9	91						
Træningsfaciliteter	83	84	82	78	87	87	85	-2	79	79	84	83	81	-2	80
Forholdene på driving range var gode	80	82	79	76	86	83	83	0	77						
Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	83	87	84	83	87	89	86	-3	81						
Tilfredshed med træningsbane										88	90	90	90	0	78
Mål at slå efter på driving range										79	78	78	74	-4	79
Måtterne på driving range										57	84	82	79	-3	74
Boldene på driving range										76	80	77	74	-3	81
Indspilsgreenen										81	82	80	80	0	80
Puttinggreenen										87	87	85	87	+2	85

Bilag

ANBEFALINGER TIL BANE OG MILJØ



- Pesticidbekendtgørelsen skal overholdes, og klubben skal holde sig ajour med de gældende pesticid-belastningstal. Belastningstallene er reguleret i henhold til Golfbekendtgørelsen.
- Forbruget af plantebeskyttelsesmidler skal løbende dokumenteres i en sprøjtejournal.
- Sprøjteførerne i klubben skal have et gyldigt sprøjtebevis eller et sprøjtecertifikat. Alle med et sprøjtecertifikat eller -bevis skal gennemføre et opfølgingskursus hvert fjerde år for at opretholde retten til at sprøjte.
- Pesticidforbruget skal årligt indberettes til Miljøstyrelsen. Dette er reguleret i henhold til Golfbekendtgørelsen.
- Pesticidforbruget skal offentliggøres (evt. på klubbens hjemmeside). Hermed sikres gennemsigtighed og åbenhed om forbruget. Dette er reguleret i henhold til Golfbekendtgørelsen



- Anvendelsen af alternativer til pesticider bør dokumenteres. Der skal arbejdes efter forskrifterne for "Integreret plantebeskyttelse" (IPM).
- Personalet bør have kendskab til DGU's sikkerhedsvejledning.
- Der bør arbejdes med en langsigtet og strategisk plan for golfbanens udvikling.
- Personalet bør arbejde efter en arbejdsplan (timeregistrering). Med udgangspunkt i plejestrategien og klubbens aktiviteter bør der ligge en klar arbejdsplan for hver medarbejder.
- Greenkeepere, der er ansat i klubben, bør være faguddannet.
- En handlingsplan for, hvordan klubben vil nedsætte forbruget af pesticider bør udarbejdes i henhold til DGU's skabelon.
- Chefgreenkeeperen og baneudvalgsformanden bør deltage i de regionale ERFA-grupper for greenkeepere.
- Den nyeste viden om pleje af golfbaner bør indsamles. Denne viden er samlet og formidlet på Turfgrass.dk.



- Det er en god idé, at klubben bliver GEO-certificeret. En GEO-certificering er en måde at inddrage bæredygtighed, herunder landskab og energi, i den daglige drift af golfklub og golfbane, at spare penge og at markedsføre det over for spillerne.
- Det er en god idé at arbejde aktivt med at implementere multifunktionelle tiltag, herunder inddrage andre interessenter til at benytte golfbanen til andet end golf.
- I forbindelse med nyanlæg og drift er det en god idé at tilknytte en uafhængig konsulent til at rådgive og føre kontrol.
- Det er en god idé, at klubben nedsætter et miljøudvalg, der har til opgave at fremme miljøvenlige tiltag. Herunder at fremme naturindholdet ved en målrettet naturpleje.
- Det er en god idé, at klubben udarbejder en plan for håndtering og forebyggelse af ulykker på banen.
- Af miljømæssige hensyn er det en god idé at udarbejde en leverandøroversigt med tilhørende indkøbspolitik.

Bilag

- Etablering af samarbejde med interesseorganisationer, der kan bidrage med viden og indsigt til bane-drift og pleje er en god idé.
- Det er en god idé, at klubben deltager i forsøg om effektiv miljøvenlig banepleje. Klubben får på den måde førstehåndsviden om de nye plejemetoder og får mulighed for at afprøve de nyeste metoder på egen bane.
- Det er en god idé at orientere sig om den nyeste viden inden for pleje af golfbaner fra forskningsfonden STERF.
- Det er en god idé at udarbejde et fuldstændigt Grønt Regnskab, som indeholder alle miljøparametre, så der skabes et overblik over ressourceforbruget, og en prioritering af indsatsen er mulig.

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®