

Bestyrelses- og managerrapport

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%
Nye medlemmer	68	40	59%	56%
Udmeldte	102	23	23%	21%

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.

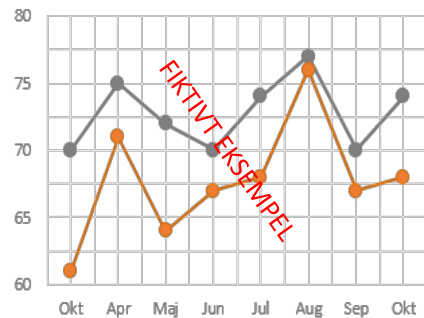
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højst vurderede klubber opnår en score på 81.

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 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.

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

MEDLEMMER

AMBASSADØRSORE

Til højre ses medlemmernes ambassadørscore samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale klubben til venner 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.

MEDLEMMER

74 0

BENCHMARK

53 HØJ: 81
LAV: 17

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Antallet af klubber i klubben er passende	83
2	Godt informeret om klubberne i klubben	80
3	Medlemskaber dækker behov	90
4	Godt informeret om turneringerne i klubben	86
5	Sammenlignet med andre klubber er priserne rimelige	89
6	Indspilsgreenen	80
7	Puttinggreenen	87
8	Boldene på driving range	74
9	Medarbejderne i sekretariatet giver en god service	91
10	Sekretariatets åbningstider passer til mine behov	89

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

Til højre ses de berøringspunkter, som medlemmerne har vurderet højest og lavest i september.

LAVESTE VURDERING

1	Boldene på driving range	74
2	Mål at slå efter på driving range	74
3	Udvalget i proshoppen	76
4	Ledetid efter bolde	76
5	Prisniveau i proshoppen	78

HØJESTE VURDERING

1	Banen er varieret og spændende	95
2	Rent og pænt i klubben	95
3	Toilet- og bade faciliteter er tilfredsstillende	94
4	Terrassen/terrasserne fungerer fint	94
5	Banen er flot og velholdt	92

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - MEDLEMMER

Til højre ses de berøringspunkter, som blandt medlemmerne har udviklet sig mest positivt og negativt siden seneste måling.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING

1	Mål at slå efter på driving range	-4
2	Boldene på driving range	-3
3	Måtterne på driving range	-3
4	Træneren er opmærksom og serviceminded	-3
5	Træneren bidrager positivt til miljøet i klubben	-2

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

1	Sekretariatets åbningstider passer til mine behov	+10
2	Service og betjening i proshoppen	+8
3	Udvalget i proshoppen	+8
4	Tilstrækkelig mulighed for booking af lektion hos træneren	+7
5	Proshoppens åbningstider	+7

Et hurtigt blik på resultaterne

GÆSTER

AMBASSADØRSKORE

Til højre ses jeres gæsters ambassadørscore samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

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

På baggrund af gæsternes 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.

GÆSTER

71

▼
-10

BENCHMARK

35

HØJ: 75
LAV: -16

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter, som jeres gæster har vurderet højest og lavest i september.

LAVESTE VURDERING

1	Udvalget i proshoppen	78
2	Greens har passende hastighed	80
3	Rough har tilpas sværhedsgrad	81
4	Greens er ensartede	82
5	Ledetid efter bolde	82

HØJESTE VURDERING

1	Proshoppens åbningstider	96
2	Service og betjening i proshoppen	96
3	Rent og pænt i klubben	94
4	Som greenfee spiller føler man sig velkommen	94
5	Banen er varieret og spændende	94

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - GÆSTER

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

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	Sekretariatets åbningstider passer til mine behov	+2
3	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	+2
4	Rough har tilpas sværhedsgrad	+1
5	Hyggelig atmosfære i klubben	+1

Serviceområder 1/3

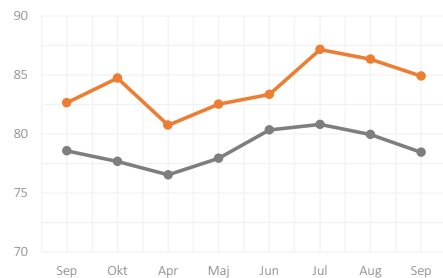
BANEN

GÆSTER

85 ▼ -1

BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 69

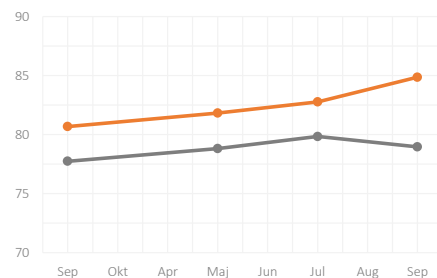


MEDLEMMER

85 ▲ +2

BENCHMARK

79 HØJ: 87
LAV: 71



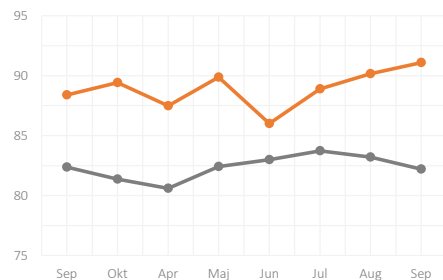
KLUBLIV

GÆSTER

91 ▲ +1

BENCHMARK

82 HØJ: 91
LAV: 72

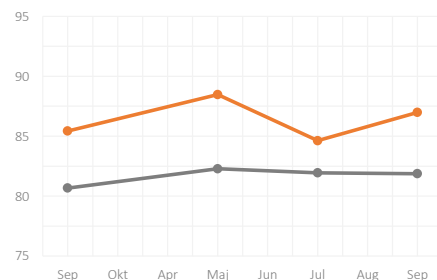


MEDLEMMER

87 ▲ +2

BENCHMARK

82 HØJ: 89
LAV: 73



RESTAURANT

Ingen restaurant i klubben

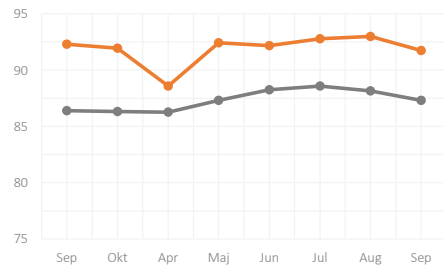
KLUBHUS

GÆSTER

92 ▼ -1

BENCHMARK

87 HØJ: 94
LAV: 79

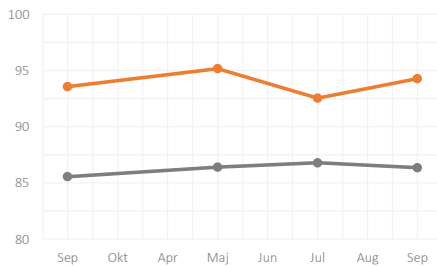


MEDLEMMER

94 ▲ +1

BENCHMARK

86 HØJ: 94
LAV: 76



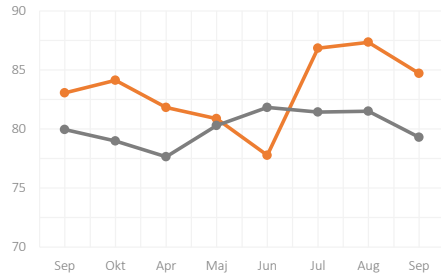
Serviceområder 2/3

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

85 ▼
-2

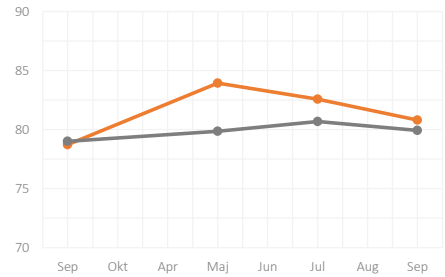
BENCHMARK
79 HØJ: 90
LAV: 65



MEDLEMMER

81 ▼
-2

BENCHMARK
80 HØJ: 88
LAV: 73

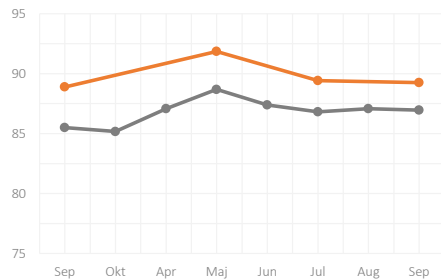


PROSHOP

GÆSTER

89

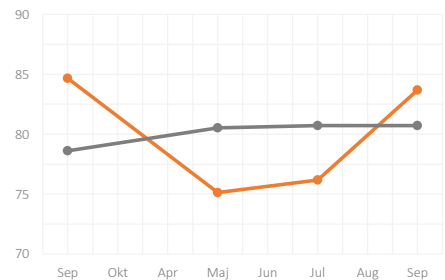
BENCHMARK
87 HØJ: 96
LAV: 75



MEDLEMMER

84 ▲
+8

BENCHMARK
81 HØJ: 89
LAV: 66

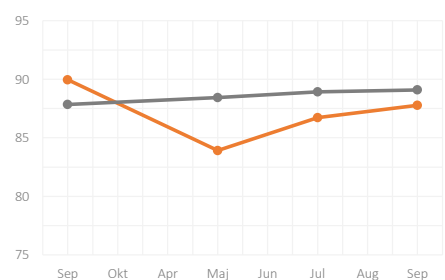


TRÆNING

MEDLEMMER

88 ▲
+1

BENCHMARK
89 HØJ: 95
LAV: 80

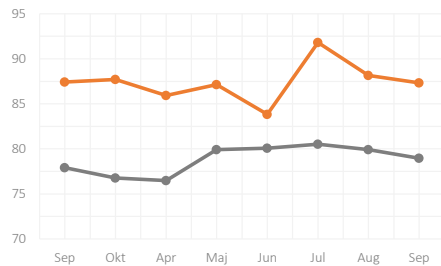


PRISER OG PRODUKTER

GÆSTER

87 ▼
-1

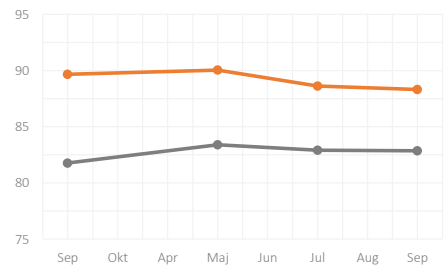
BENCHMARK
79 HØJ: 90
LAV: 62



MEDLEMMER

88 ▼
-1

BENCHMARK
83 HØJ: 91
LAV: 73



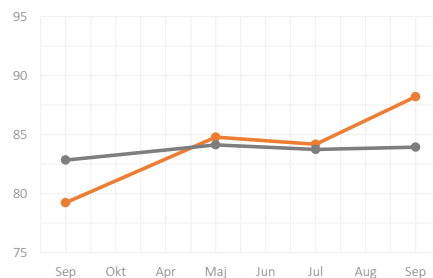
Serviceområder 3/3

LEDELSE OG INFORMATION

MEDLEMMER

88 ▲ +4

BENCHMARK
84 HØJ: 91
LAV: 76

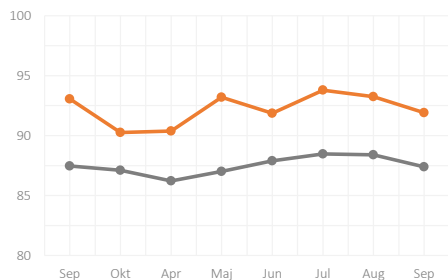


MODTAGELSE I KLUBBEN

GÆSTER

92 ▼ -1

BENCHMARK
87 HØJ: 95
LAV: 80



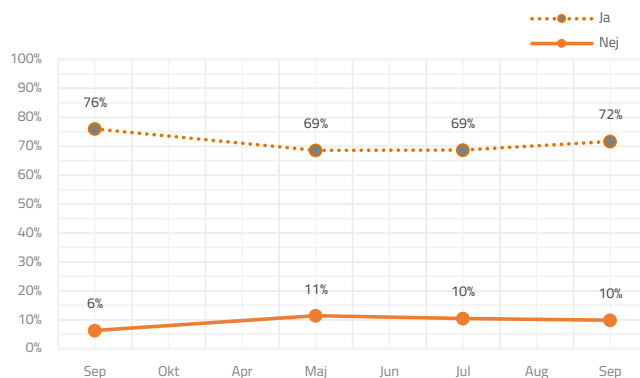
Forventninger til fortsat medlemskab

LOYALITET

Til højre ses medlemmernes forventninger til, om de er medlem af klubben om to år. Tallene viser den procentvise andel af medlemmerne, som svarer henholdsvis "Ja" og "Nej" til spørgsmålet.

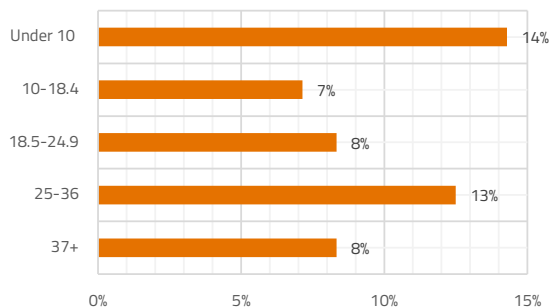
Tallene baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du fortsat er medlem af klubben om to år?".

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre kategorier: "Ja" (9-10), "Måske" (7-8) eller "Nej" (1-6).

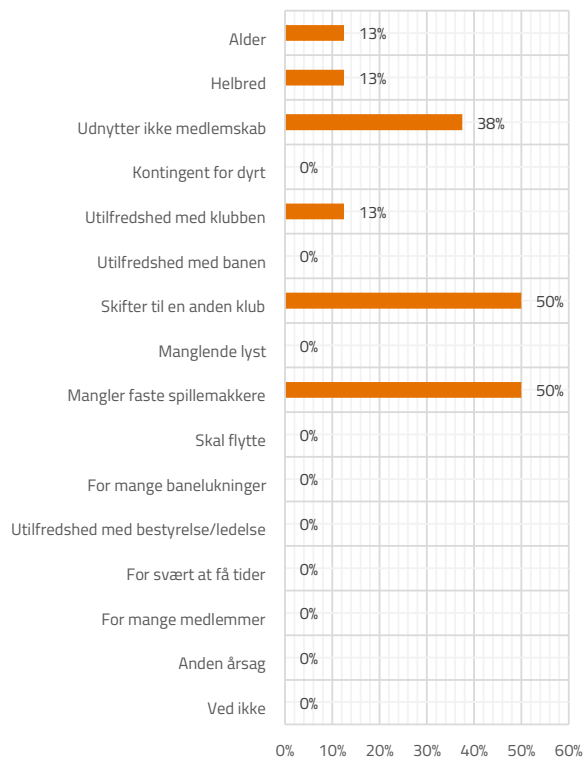


LOYALITET FORDELT PÅ HCP-GRUPPER SAMT ÅRSAGER TIL IKKE AT VÆRE MEDLEM OM TO ÅR

Her ses andelen af medlemmer, der inden for de enkelte HCP-grupper **IKKE** forventer at være medlem om to år.



Her ses de årsager, som medlemmerne angiver til at de ikke forventer at være medlem om to år.

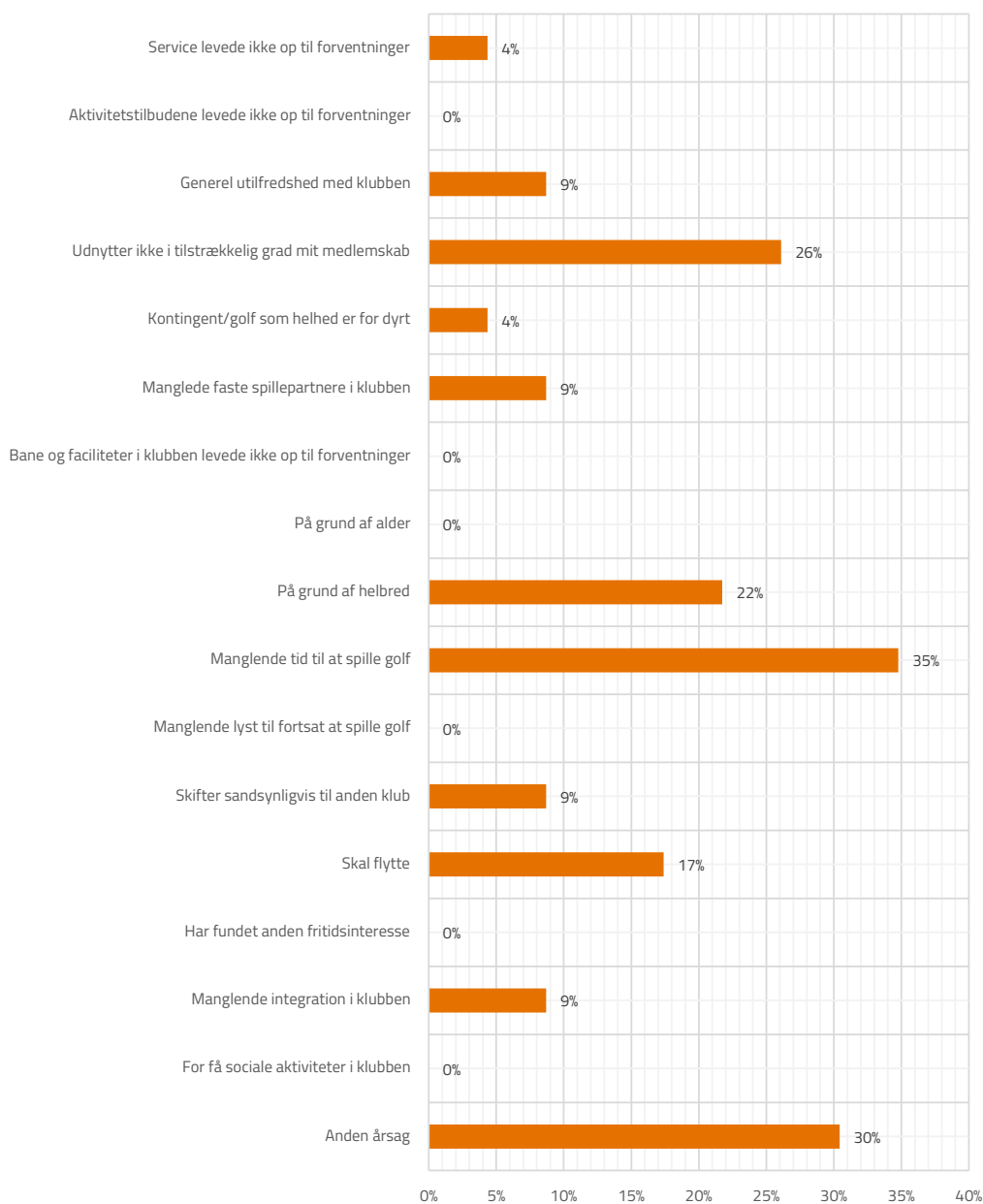


Årsager til udmeldelse af klubben

Bemærk: Resultater på denne side er baseret på alle svar i 2017

ÅRSAGER TIL UDMELDELSE

Her ses de årsager, som udmeldte angiver som årsag til udmeldelsen.



Nye medlemmer

Bemærk: Resultater på denne side er baseret på alle svar i 2017

AMBASSADØRSKORE

NYE MEDLEMMER

75

▲
+10

BENCHMARK

65

HØJ: 87
LAV: 41

Til venstre ses ambassadørscoren blandt nye medlemmer.

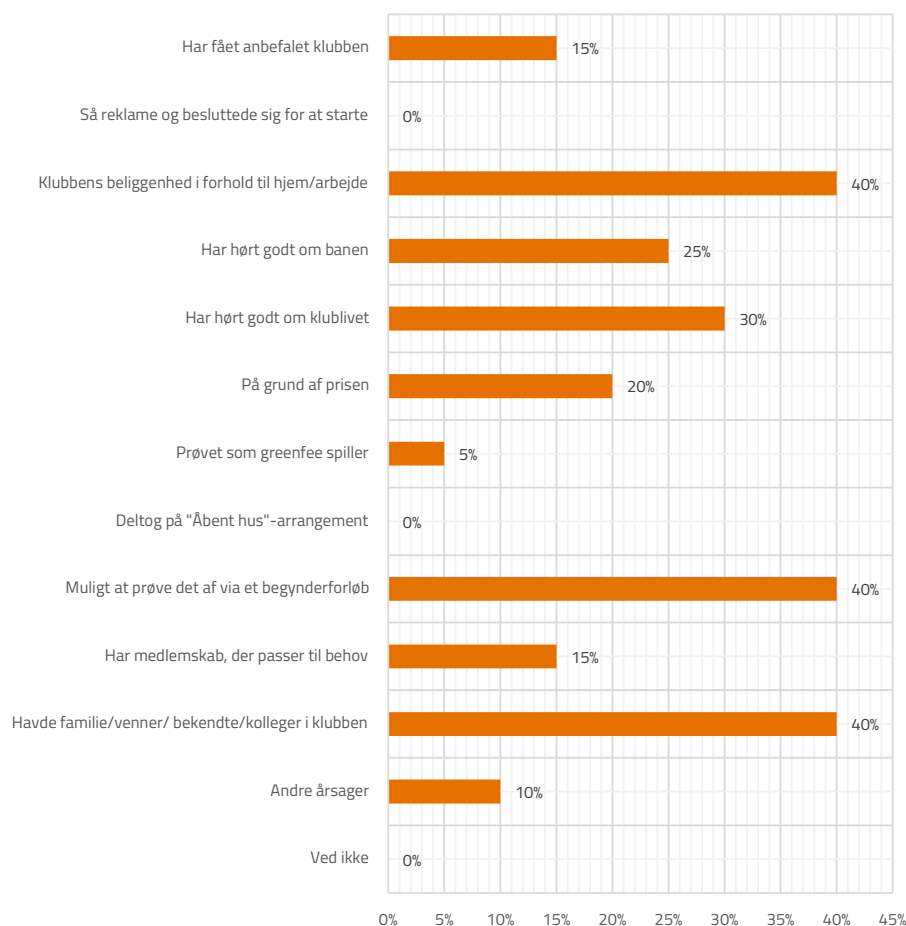
Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale klubben til venner eller kolleger?".

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.

ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE JERES KLUB



Træning

AMBASSADØRSKORE - TRÆNER(E)

MEDLEMMER

48

▼
-4

BENCHMARK

65

HØJ: 92
LAV: 22

Til venstre ses ambassadørscoren for klubbens træner(e).

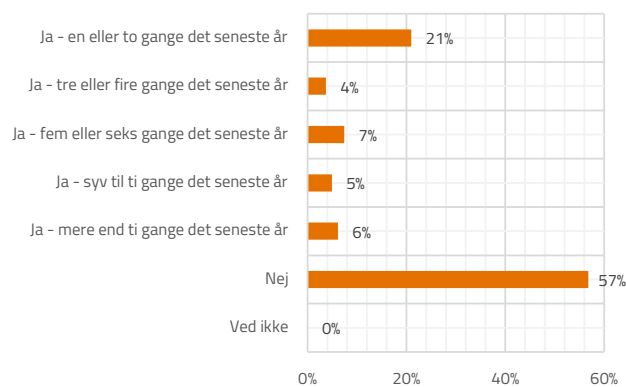
Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [trænerens navn] til venner, kolleger eller familie?".

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre ambassadørkategorier: "Positive" (9-10), "Passive" (7-8) eller "Negative" (0-6).

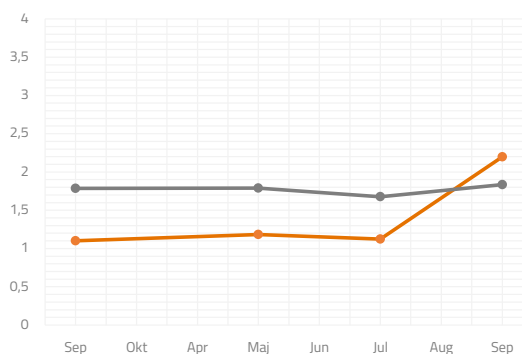
Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvise andel af "Negative" fra den procentvise andel af "Positive".

Hvis man eksempelvis har 40% "Positive" og 20% "Negative" er ambassadørscoren = 20.

BENYTTET SIG AF KLUBBENS TRÆNER SAMT TRÆNINGSRATIO



Antal træningslektioner om året pr. medlem



Ledelse og information

-Kun medlemmer

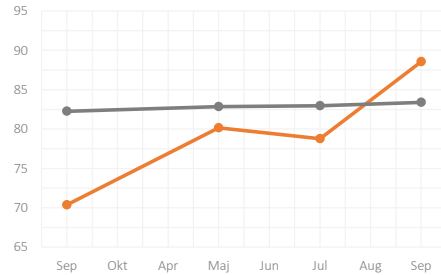
SEKRETARIATETS ÅBNINGSTIDER PASSER TIL MINE BEHOV

MEDLEMMER

89 ▲
+10

BENCHMARK

83 HØJ: 92
LAV: 72



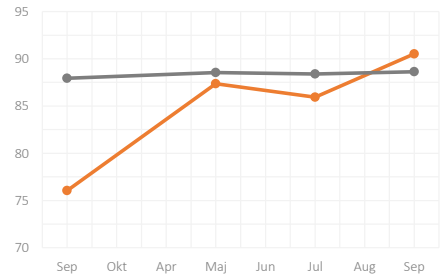
MEDARBEJDERNE I SEKRETARIATET GIVER EN GOD SERVICE

MEDLEMMER

91 ▲
+5

BENCHMARK

89 HØJ: 95
LAV: 79



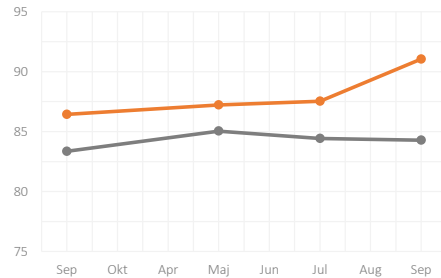
BESTYRELSEN GØR ET GODT STYKKE ARBEJDE

MEDLEMMER

91 ▲
+3

BENCHMARK

84 HØJ: 92
LAV: 74



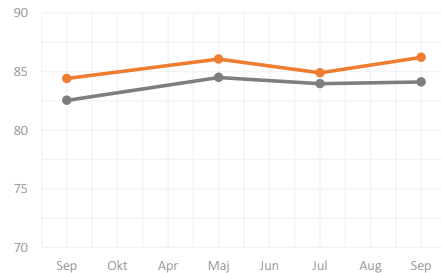
INFORMERER OM VÆSENTLIGE FORHOLD

MEDLEMMER

86 ▲
+1

BENCHMARK

84 HØJ: 91
LAV: 76



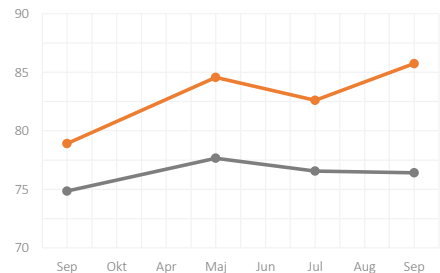
LEDELSEN LYTTETIL FORSLAG OG IDEER

MEDLEMMER

86 ▲
+3

BENCHMARK

76 HØJ: 87
LAV: 63



Modtagelse i klubben

-Kun gæster

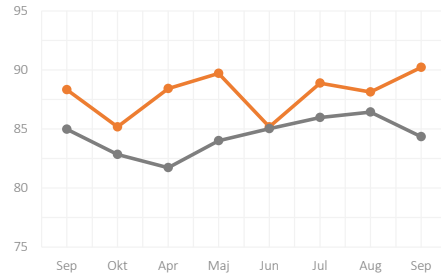
SEKRETARIATETS ÅBNINGSTIDER PASSER TIL MINE BEHOV

GÆSTER

90 ▲ +2

BENCHMARK

84 HØJ: 94
LAV: 69



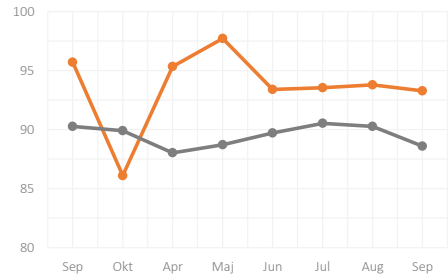
MEDARBEJDERNE I SEKRETARIATET GIVER EN GOD SERVICE

GÆSTER

93 ▼ -1

BENCHMARK

89 HØJ: 97
LAV: 76



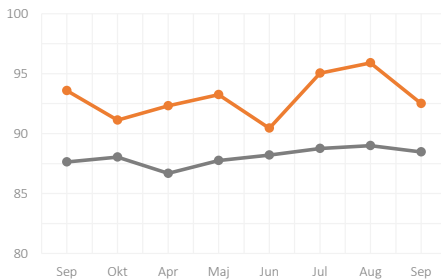
NEM OG HURTIG INDSKRIVNING INDEN RUNDEN

GÆSTER

93 ▼ -3

BENCHMARK

88 HØJ: 95
LAV: 81



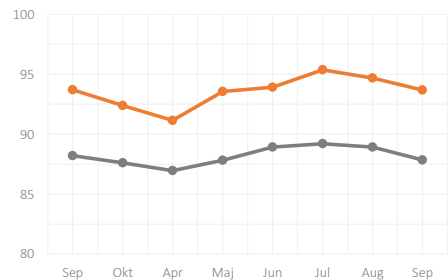
SOM GREENFEE SPILLER FØLER MAN SIG VELKOMMEN

GÆSTER

94 ▼ -1

BENCHMARK

88 HØJ: 95
LAV: 79



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	56	21	55	58	54	48	67	45			86	72	70	81		
Svarprocent	27%	17%	20%	23%	22%	20%	16%	20%			42%	41%	37%	39%		
Ambassadørscore	63	71	71	60	56	67	81	71	-10	35	71	65	74	74	0	53
Serviceområder																
Banen	83	85	81	83	83	87	86	85	-1	78	81	82	83	85	+2	79
Klubliv	88	89	87	90	86	89	90	91	+1	82	85	88	85	87	+2	82
Klubhus	92	92	89	92	92	93	93	92	-1	87	94	95	93	94	+1	86
Træningsfaciliteter	83	84	82	81	78	87	87	85	-2	79	79	84	83	81	-2	80
Proshop	89			92		89		89		87	85	75	76	84	+8	81
Træning											90	84	87	88	+1	89
Modtagelse i klubben	93	90	90	93	92	94	93	92	-1	87						
Ledelse og information											79	85	84	88	+4	84
Priser og produkter	87	88	86	87	84	92	88	87	-1	79	90	90	89	88	-1	83

Bilag

ANBEFALINGER TIL BESTYRELSESARBEJDE



- Klubben er en demokratisk forening og skal være stiftet ved en stiftende generalforsamling, hvor klubbens vedtægter er vedtaget.
- Reglerne for medlemskab af DGU, herunder DIF, skal efterleves.
- Lovpligtige forsikringer skal være tegnet. DGU og DIF har indgået kollektive forsikringsaftaler på enkelte områder.
- Klubben skal dokumentere adgang til lejede baneanlæg ved skriftlige lejekontrakter, som ikke må være i strid med DIF's og DGU's regelsæt og momslovgivningen, hvis de bor til leje.
- Momsreglerne for almennyttige foreninger, herunder klubbens eventuelle leje- og administrationsaftaler, skal overholdes.
- Vedtægter og aftaler skal følge de gældende regler på skatteområdet for foreninger.
- Børneattester skal indhentes på alle ansatte eller frivillige, som har kontakt med børn under 15 år.



- Der bør være en klar mission og vision for klubben. Der bør være en tydelig og forståelig strategi for det arbejde, der skal gøres for at nå de kortsigtede og langsigtede mål.
- En forretningsorden for bestyrelsens arbejde bør udarbejdes.
- Bestyrelsen bør udarbejde en kompetenceprofil for den samlede bestyrelse, der matcher de opgaver, der skal løses.
- Bestyrelsen bør tage stilling til, hvordan klubben organiseres i udvalg og i forhold til ledelse af ansatte og frivillige.
- Klubben bør sikre sig, at medarbejdere i klubben har de rette kompetencer.
- Klubben bør udarbejde jobbeskrivelser for de frivillige.
- Der bør udarbejdes og nedskrives forretningsgange for hvert enkelt arbejdsområde. Dette sikrer kontinuitet i arbejdet, når en medarbejder fratræder.
- Der bør udvikles anvisninger og målsætninger til god ledelse og godt samarbejde, samt laves en plan for implementering og evaluering af disse.
- Et årshjul bør udarbejdes som værktøj til planlægning af bestyrelsens/klubbens arbejde gennem året.
- Klubbens drift bør tilrettelægges således, at der jævnligt afholdes møder mellem de forskellige forretningsenheder (f.eks. klub, restaurant, pro, greenkeepere osv.), så alle parter bidrager til at indfri de forventninger, medlemmer og greenfeegæster har til golfklubben.
- Kommunale tilskud, eksempelvis via folkeoplysningloven, bør søges. Klubben bør i denne forbindelse søge råd og vejledning hos DGU.
- Klubben bør gøre deres indfyldelse gældende i forhold til kommunens idrætsråd og folkeoplysningsudvalg.
- Ved større investeringer bør klubben rådgive sig med revisor, bank eller anden økonomisk rådgiver.

Bilag

- Klubben bør sikre, at der udarbejdes et retvisende regnskab, som sendes til DGU.
- Navne på klubbens nøglepersoner bør løbende ajourføres i klubbens administrative system. Data bruges af DGU til direkte kontakt med de enkelte udvalgskategorier og bestyrelsesmedlemmer, således at DGU kan målrette sin kommunikation langt bedre.
- Klubben bør overveje de økonomiske konsekvenser af at indgå i forskellige rabatordninger.
- Bestyrelsen bør indhente en generel rådgivning inden eventuelle aftaler bliver drøftet og indgået mellem klub og banejer.
- Klubben kan indgå en administrationsaftale med en banejer. Klubben bør i den forbindelse søge rådgivning hos DGU.
- Der bør løbende gennemføres undersøgelser blandt golfklubbens medlemmer og greenfeegæster, hvor der spørges ind til deres oplevelser og tilfredshed med golfklubben.
- Klubben bør iværksætte undersøgelser, som kortlægger årsager til udmeldelse af golfklubben eller overgang til passivt medlemskab.
- Klubben bør hvert år deltage på Dansk Golf Unions repræsentantskabsmøde og et regionalmøde.
- Bestyrelsen bør tegne en bestyrelsesansvarsforsikring for at sikre sig bedst muligt.
- Når der opstår konflikter i klubben, f.eks. i forbindelse med etikette og regelbrud, bør bestyrelsen følge DGU's vejledning: "Råd, hjælp og vejledning til konfliktløsning" samt DIF's pjeces om eksklusion "Eksklusion fra DIF-foreninger", for at undgå procedurefejl og for at sikre, at alle bliver hørt forud for en evt. beslutning.
- Bestyrelsen bør udarbejde en indkøbspolitik og undersøge muligheden for at indgå i relevante indkøbsaftaler.



- Det er en god idé, at golfklubben udarbejder en strategi for rekruttering og fastholdelse af frivillige.
- Det er en god idé, at bestyrelsen i sin aftale med restauratøren aftaler rammerne for klubbens sociale liv.
- Det er en god idé, at klubben indgår i regionale og nationale ERFA-grupper, hvor der udveksles erfaringer og 'best practice'.
- Det er en god idé, at bestyrelse, ansatte og frivillige tilbydes efteruddannelse.
- Det er en god idé at ansætte uddannet personale.

Bilag

ANBEFALINGER TIL PERSONALEHÅNDTERING



SKAL

- Bestyrelse/manager skal sikre, at der bliver indgået lovlige ansættelseskontrakter med alle de ansatte samt have kendskab til ansættelseslovgivningen.
- Klubben skal udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering (APV).



BØR

- En jobbeskrivelse bør udarbejdes for de ansatte med særligt fokus på arbejds- og rollefordeling mellem ansatte og frivillige, herunder bestyrelsen.
- Varetagelsen af de ansattes forhold og trivsel bør foregå som i et almindeligt arbejdsgiver-/arbejdstagerforhold.
- Ved træneransættelser bør klubben ansætte PGA-uddannede trænere.
- Medarbejderudviklingssamtaler bør afholdes for bl.a. at øge trivslen på arbejdspladsen samt at udvikle og fastholde medarbejderne.
- Klubbens ansatte bør være medlem af relevante faglige organisationer (f.eks. GAF - Golfens Administrative Forening, DGA - Dansk Greenkeeper Forening og PGA – Professionel Golfers Association).
- Klubbens ansatte bør overveje at deltage i ERFA-grupper på regionalt og nationalt plan.
- Klubberne bør sikre sig, at personalet har en tilstrækkelig uddannelsesmæssig baggrund og give mulighed for efteruddannelse.



EN GOD IDE

- Det er en god idé, at klubbens personale deltager i kurser/årsmøder fra relevante faglige organisationer tilknyttet golfsporten (f.eks. GAF - Golfens Administrative Forening, DGA - Danish Greenkeeper Association og PGA – Professionel Golfers Association).

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®