

Velkommen til webinar

Ansvarlig

Lise Bjørnstad og Kate Hege Nielsen



Norges
Golf Forbund

Golfspilleren i Sentrum,

Medlemmer – de gode ambassadørene.
"Hvordan opplever medlemmer og gjester klubben»?"



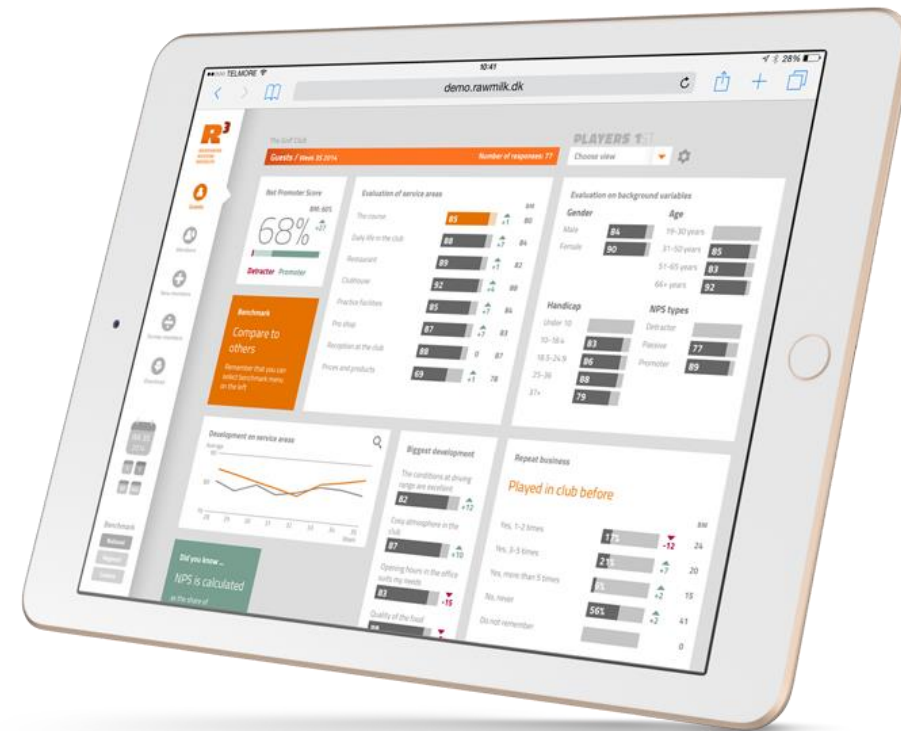
Norges
Golfforbund

«Medlemmene er klubben»

- Medlemmene er golfklubbenes viktigste verdi.
- Medlemmene skaper klubbens miljø og er navet i klubben.
- De beste til rekruttering og ivaretagelse av nye medlemmer

Hva er Golfspilleren i Sentrum?

- Golfspilleren i Sentrum (GIS) er et nettbasert dialog- og rapporteringsverktøy, som måler tilfredshet og lojalitet blant medlemmer og gjester.



Hvordan opplever medlemmer og gjester klubben?

- Ambassadør scoren
- Vurdering av viktige berøringspunkt.
- Totalopplevelsen
- Lojalitet
- Verdien av medlemskapet og opplevelsen.





Norges
Golfforbund

Medlemmer

Klubbens medlemmer blir automatisk delt inn i tre like store og representative grupper. Hver gruppe vil motta et spørreskjema en gang i løpet av sesongen.

Klubbene kan selv velge frekvensen - når medlemmene skal motta undersøkelsen.

Medlemmene har 14 dagers svarfrist. Det tar 15 minutter å svare på undersøkelsen.

Gjester/greenfeespillere

Spørreskjemaet sendes automatisk ut til spilleren dagen etter han/hun har spilt. Spilleren oppfordres til å svare på undersøkelsen innen syv dager. Det tar ca. 5 minutter å svare på spørreskjemaet.

Nye medlemmer

Disse er delt inn i to kategorier – nye golfspillere og golfspillere som kommer fra andre klubber. De nye medlemmene vil få tilsendt spørreskjemaet automatisk tre måneder etter at de meldte seg inn i klubben, det vil si etter at de ble registrert i GolfBox. Svarfristen er 14 dager. Resultatet er klart i systemet dagen etter svarfristens utløp. **Erfaring viser at de to første årene som medlem er avgjørende for å bygge en god og varig klubbrelasjon.**

Utmeldte medlemmer

Etter nyttår mottar alle utmeldte medlemmer automatisk et spørreskjema. Målet er å kartlegge årsak til utmeldelsen. Dette vil gi klubben verdifull informasjon i arbeidet med å utvikle klubben og tilbudet.

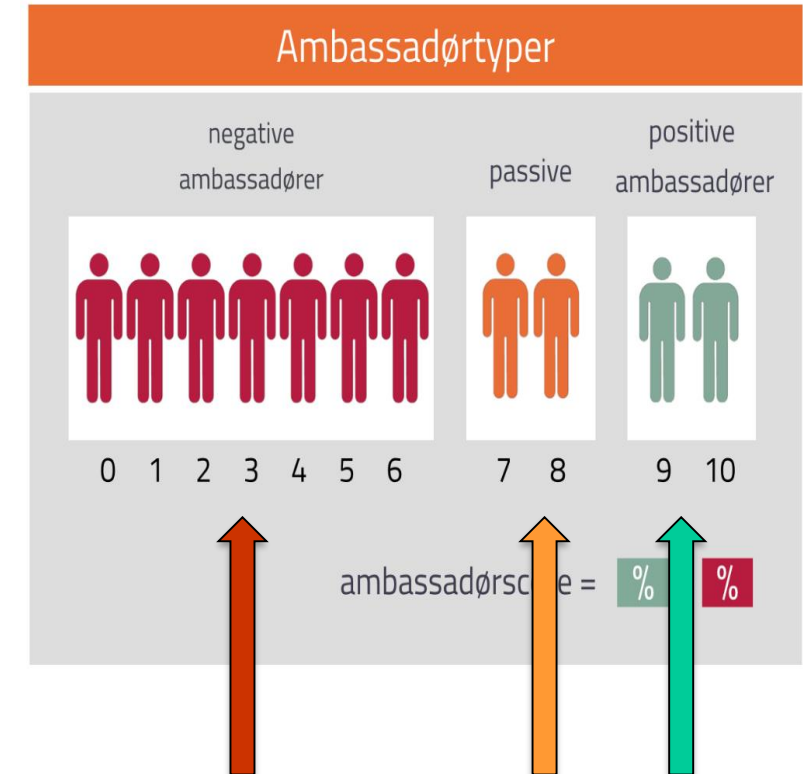
Ambassadørscoren

Første spørsmålet i undersøkelsen:

”På en skala fra 0 til 10, hvor sannsynlig er det, at du vil anbefale xxx Golfklubb til et familiemedlem, venn eller kollega?”

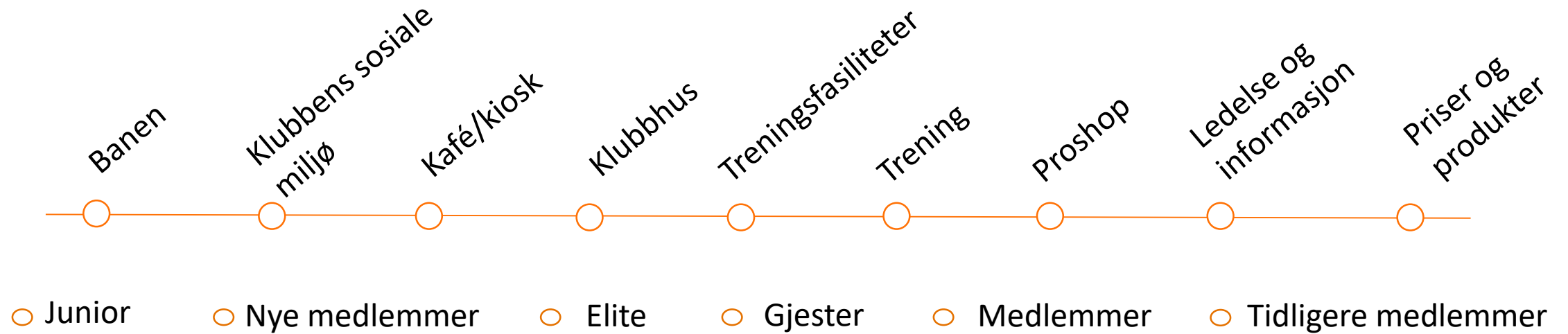
Ambassadørscoren =

Antall positive ambassadører - antall negative ambassadører



INNSIKT FRA RELEVANTE BERØRINGSPUNKTER

Skreddersydd spørreskjema for hver målgruppe av golfspillere



- Spørreskjemaer sendes til klubbens medlemmer og gjester
- Resultatene forteller hva klubben er god på, og hva som kan forbedres,
- Viser andelen lojale medlemmer (positive ambassadører)

- Enkelt - ”plug and play” - Sømløst med GolfBox.

- Resultater oppdateres løpende
- Purring sendes automatisk
- Rapporter til Ledelsen/styret og baneansvarlig.
- Liste med Kommentarer og innspill
- Frivillige
- Sponsorer/samarbeidspartnere



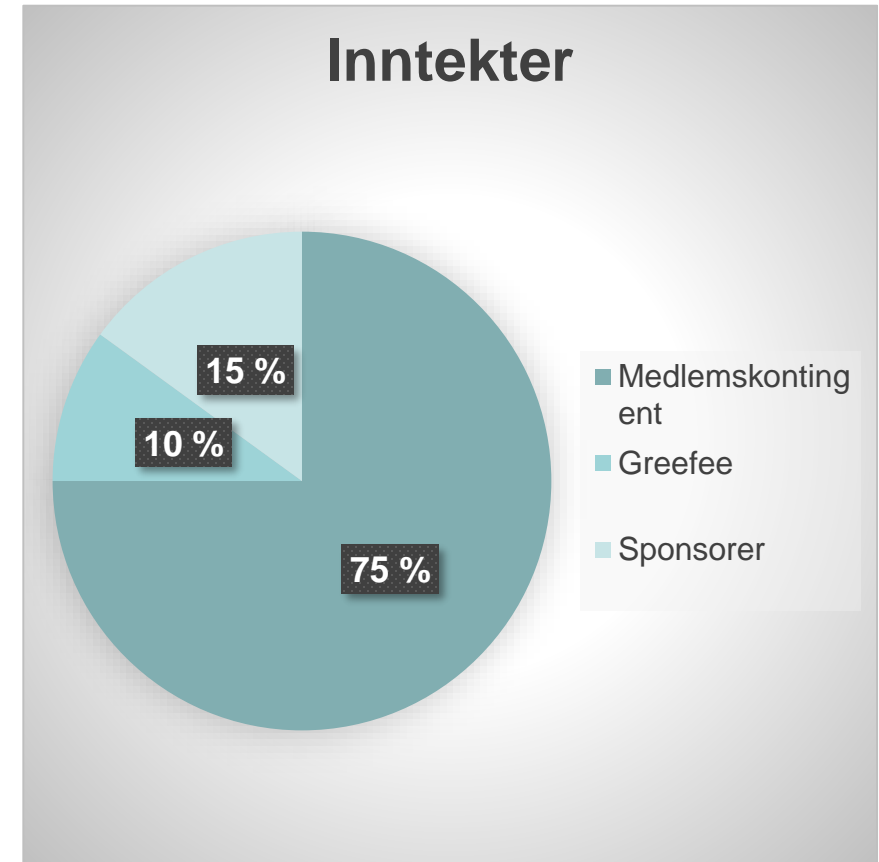
Golfspilleren i sentrum 2019

Medlemsundersøkelsen

- 43 klubber - 40584 utsendte invitasjoner –
- Ca. 42% av alle medlemmene i norske golfklubber mottok medlemsundersøkelsen i 2019.
- Svarprosent= 25

Gjesteundersøkelsen

- 39 klubber – 39114 utsendte invitasjoner
- Antall svar= 7657



Ambassadørscore

41

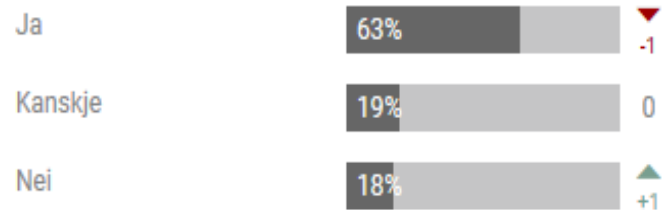
+1



Negative

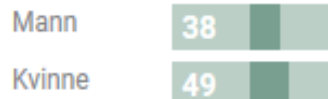
Positive

Ser seg selv som medlem om to år

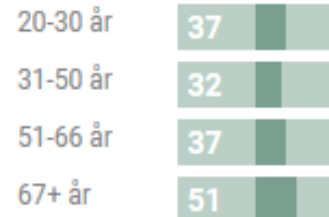


Ambassadørscore på bakgrunnsvariabler

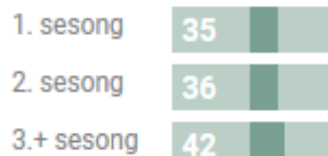
Kjønn



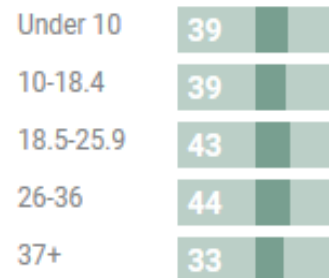
Alder



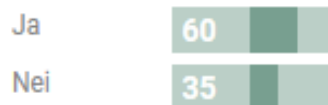
Ansiennitet



Handicap



Aktiv i en gruppe



De viktigste berøringspunktene

Listen under viser, i prioritert rekkefølge, det som er viktigst å forbedre på dette serviceområdet for å oppnå størst positiv effekt på ambassadørscoren.

- 1 Klubbens sosiale miljø**
Hyggelig atmosfære i klubben
- 2 Ledelse og informasjon**
Styret gjør en god jobb
- 3 Klubbens sosiale miljø**
Godt sosialt miljø i klubben



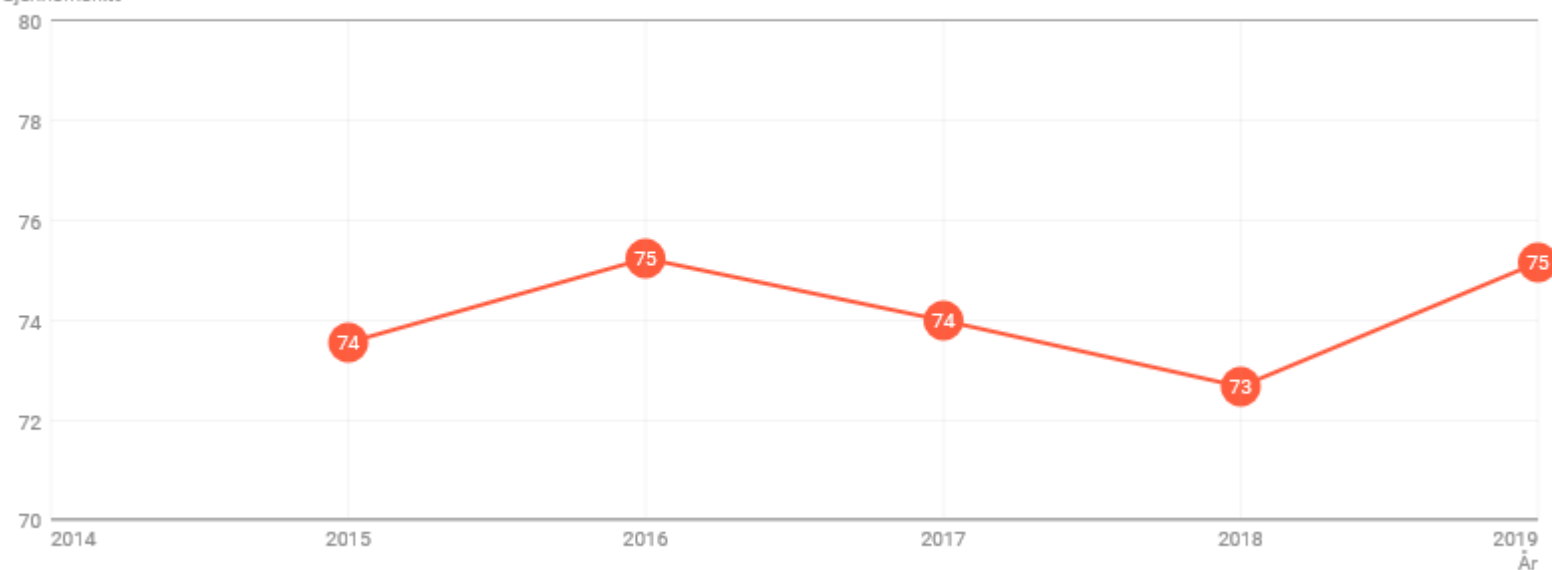
Norges
Golf forbund

Vurdering av berøringspunkter

Banen	75	+2
Teestedene er bra	75	+4
Fairwayene er bra	75	+7
Roughen har passelig vanskelighetsgrad	73	0
Bunkere er godt vedlikeholdt	66	0
Greenene er jevne	79	+7
Greenene har passelig hastighet	78	+5
Greens er ensartede	74	+7
Banen er flott og velholdt	82	+5
Banen er variert og spennende	85	0
Letetid etter baller	70	-1
Informerer godt hvis det gjøres arbeid på banen	75	0
Fornøyd med avstandsmarkeringene	77	0
Det er en god flyt på banen	72	+1
Ledige starttider når man ønsker det	75	-1
Toalettforholdene på banen er gode	70	0

Utvikling på serviceområder

Gjennomsnitt



Hvordan bruke resultatene?

- Følger utviklingen på viktige områder
- Definerer mål for berøringspunktene
- Enklere prioritering av tiltak
- Måler effekten av tiltak
- Brukervennlig grafikk

«Golfklubbens Trackman»



Norges
Golfforbund

Res. 2019		Mål 2020
	Ambassadørscoren	
	Banen	
	Klubbens sosiale miljø	
	Kafé	
	Klubbhus	
	Treningsfasiliteter	
	Proshop	
	Trening	
	Ledelse og informasjon	
	Priser og produkter	

MÅL OG INDSATS



Serviceområde

Ny golfspiller

nu

54

mål

60

Ambassadørscore
årsresultat



Berøringspunkt

nu

mål

opgave

Praktisk informasjon

83

90

a

Utvikling i mitt golfspill

62

70

b

Integrert i klubben

70

85

c



Blir sett og ivaretatt

80

85

d

opgave

Indsats

ansvarlig

dato

a

- Nyhetsbrev til alle nye medlemmer
- Kaffepraten

DL

opgave

b

- Treningsgrupper
- Banespill
-

ansvarlig

dato

Nina

opgave

c

- Mentorrordning – spleisetreff
- Samlinger for ny medlemmer
- Felles aktivitet for ulike grupper

ansvarlig

dato

Ole

opgave

d

- Opplæring av personale
- Klubbens verdier - Verdikampanje
- Slik er vi hos oss

ansvarlig

dato

Ellen



Interessert i mer informasjon og en presentasjon av
Golfspilleren i Sentrum

Ta kontakt
Kate Hege Nielsen i NGF

Mob: 91866197

Katehege.nielsen@golfforbundet.no

Nyttige linker.

<https://www.golfforbundet.no/klubb/organisasjon/golfspilleren-i-sentrum>

[Players1st](#)

#golfglede