



Norges  
Golfforbund

**Golfspilleren i Sentrum**



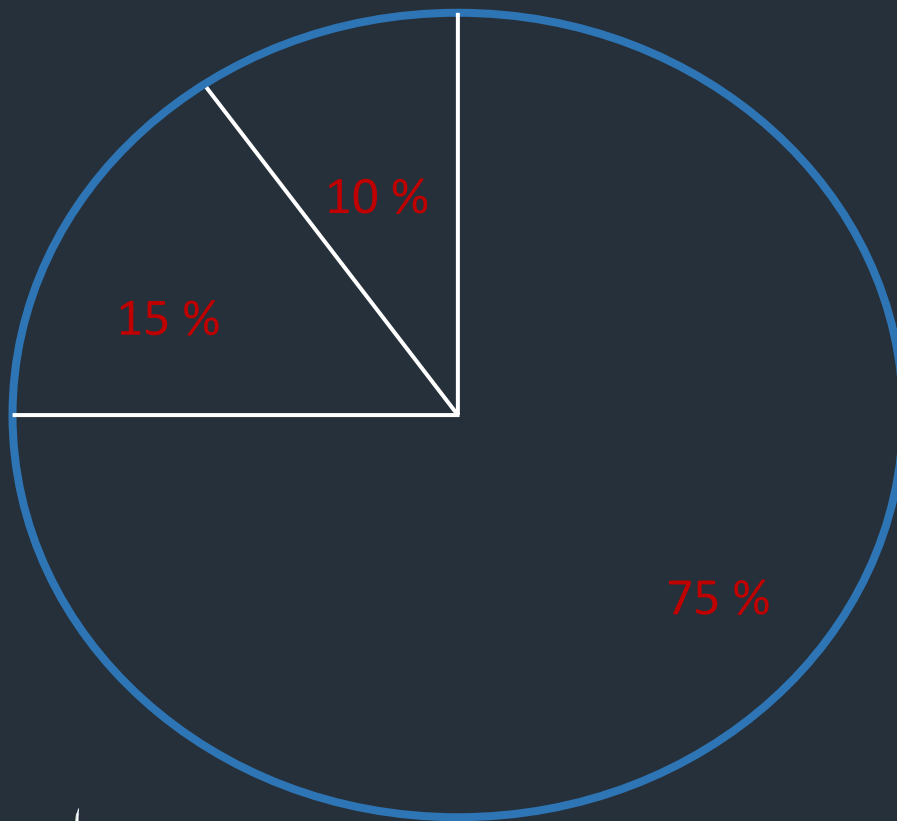
## Golfspilleren i Sentrum er:

- Medlemsundersøkelsen
- Gjesteundersøkelsen
- Undersøkelse blant nye medlemmer
- Business Intelligence



**Hvordan kommer inntektene fra i en golfklubb?**





**Derfor er medlemsundersøkelsen den viktigste, for  
de aller fleste klubber**



**Mange meninger blant klubbens medlemmer!**



# Altfor ofte tar vi beslutninger basert på...

- Temaer som noen høylytte medlemmer mener er helt avgjørende å gjøre noe med.
- Magefølelse
- Ting vi mener og tror er riktig



**Er det sånn vi skal lede en golfklubb?**





# Faktaorientert ledelse



# Hvor finner vi fakta?

- Ikke på terrassen
- men, i hele medlemsmassen



# Golfspilleren i Sentrum

- Forteller oss hva medlemmer mener
- Svarprosent over 30
- 68 klubber bruker i dag GIS



# Golfspillerne i Sentrum

- Vært brukt siden i Norge 2016
- Sverige, Danmark, Finland, Nederland, UK, USA, Australia



# Hva måler GIS?

- Medlemmer tilfredshet
- Medlemmers lojalitet
- Hvilke serviceområder bør endre for å bedre tilfredshet



## I tillegg så

- Får vi en liste over medlemmer som ønsker å jobbe frivillig i klubben
- Medlemmer som, gjennom bedriften de jobber i, kunne tenke seg samarbeidsavtaler
- Og fritekstkommentarer fra medlemmer



**Basert på denne informasjonen, kan man si veldig  
mye om golfklubben**



# Hvordan tolke informasjonen som kommer inn?





# Tilfredshet

eller ambassadørscore

Hvordan måles den?



# Hva er golf-Norge sitt mål innen utgangen av 2023?

# 50



# Hvordan måles tilfredshet?

	Meget lite sannsynlig		2	3	4	5	6	7	8	9	Meget sannsynlig	
	0	1									10	
Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale [club] til venner, familie eller kolleger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

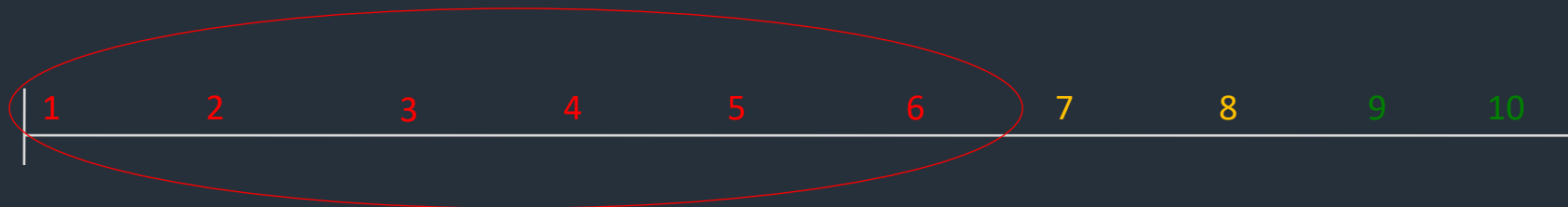


**Det er kun dette ene spørsmålet som gir grunnlaget  
for tilfredsheten**





# Hvordan måles tilfredshet?

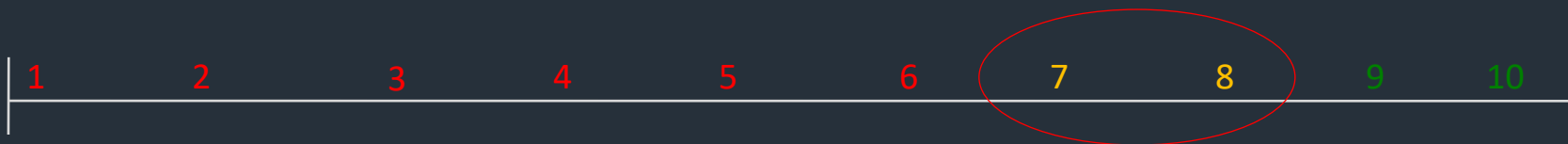


-100

Hvis hele medlemsmassen hadde svart et sted mellom 1 – 6 hadde det vært en score på - 100



# Hvordan måles tilfredshet?



0

Hvis hele medlemsmassen hadde svart et sted mellom 7 – 8 hadde det vært en score på 0

## Hvordan måles tilfredshet?

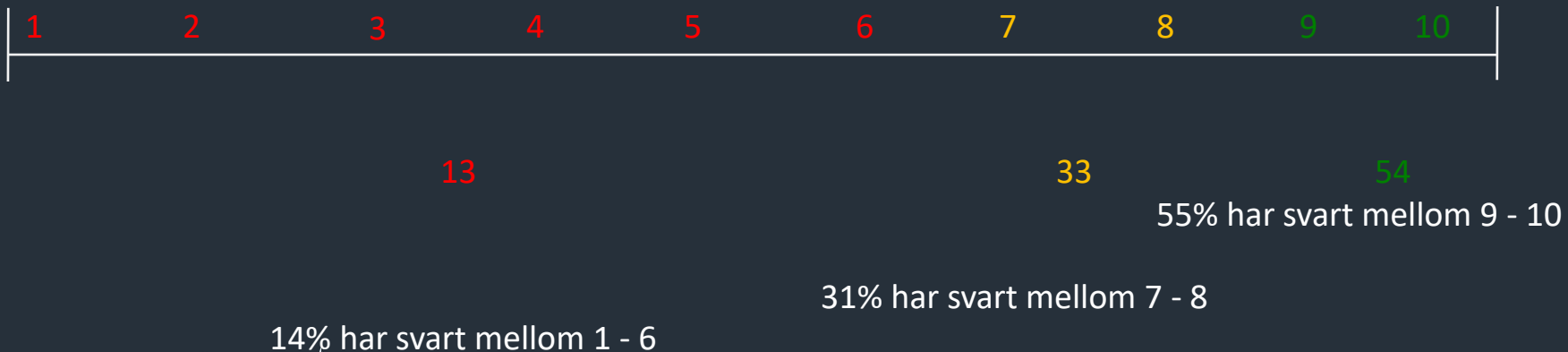


+ 100

Hvis hele medlemsmassen hadde svart et sted mellom 9 – 10 hadde det vært en score på + 100



# Tilfredshet medlemmer i golf-Norge 2021



$$54 - 13 = 41$$



# Tilfredshet

80 <-> 100

Fremragende

Terningkast 6

55 <-> 80

Meget bra

Terningkast 5

40 <-> 55

Bra

Terningkast 4

0 <-> 40

Gjennomsnittlig

Terningkast 3

-20 <-> 0

Mindre bra

Terningkast 2

-100 <-> -20

Store utfordringer

Terningkast 1



# Når man bruker GIS – så kan en klubb

1. Bruke fakta i strategiarbeidet (2 - 5 år)
2. Bruke fakta taktisk – årlig
3. Bruke fakta operativt – daglig



# Uansett om man bruker det taktisk eller strategisk så er oppskriften lik

1. Nå situasjonen
2. Mål
3. Tiltak



# Eksempel

- Tilfredsheten i en golfklubb er 41
- I løpet av tre år så ønsker klubben å ha en tilfredshet på 50
- Hvilke tiltak trenger man da å gjøre?





# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs. National Benchmark

Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“ Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger? ”

### Serviceområder

#### Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?

Score

100

85

75

65

60

50

Lav

Medium

Høy

Påvirkning på ambassadørscoren



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter



### Kjønn

MANN 39

KVINNE 50

### Alder

20-30 ÅR 28

31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44

67+ ÅR 52

### Ansienitet

1. SESONG 37

2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

### Handicap

UNDER 10 40

10-18.4 40

18.5-25.9 43

26-36 45

37+ 34

### Ambassadertyper

NEGATIVE -100

PASSIVE 0

POSITIVE 100





# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs. National Benchmark

Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf Forbund til venner, familie eller kolleger?”

### Serviceområder

#### Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

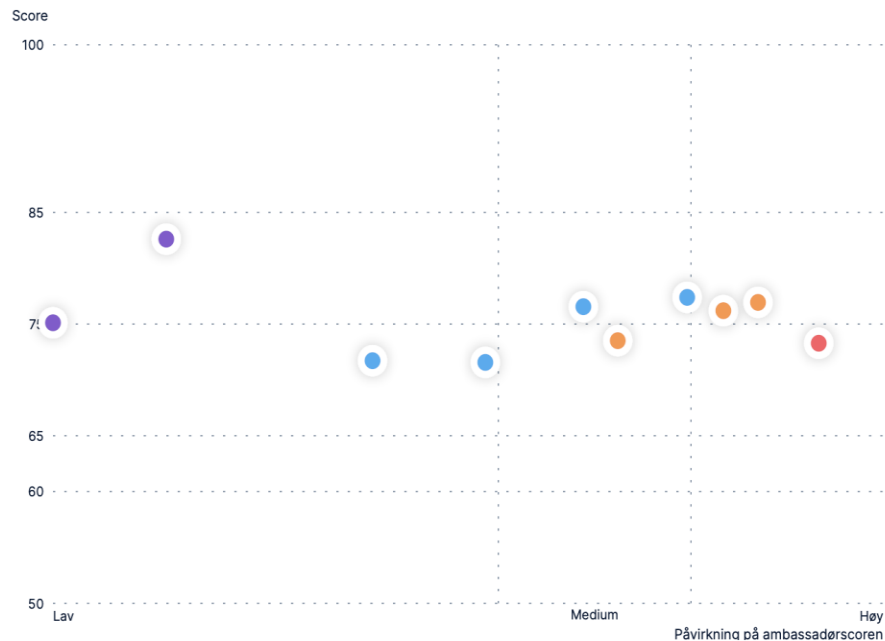
Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf Forbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter



### Kjønn

MANN 39

KVINNE 50

### Alder

20-30 ÅR 28

31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44

67+ ÅR 52

### Ansienitet

1. SESONG 37

2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

### Handicap

UNDER 10 40

10-18.4 40

18.5-25.9 43

26-36 45

37+ 34

### Ambassadertyper

NEGATIVE -100

PASSIVE 0

POSITIVE 100







# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs National Benchmark

Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?”

### Serviceområder

#### Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

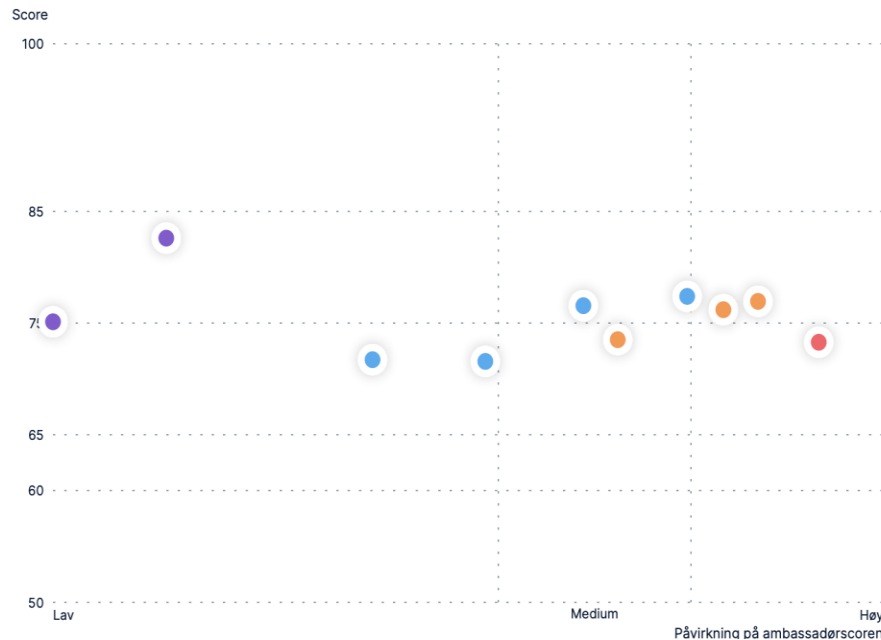
Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter

### Kjønn

MANN 39

KVINNE 50

### Alder

20-30 ÅR 28

31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44

67+ ÅR 52

### Ansienitet

1. SESONG 37

2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

### Handicap

UNDER 10 40

10-18.4 40

18.5-25.9 43

26-36 45

37+ 34

### Ambassadertyper

NEGATIVE -100

PASSIVE 0

POSITIVE 100





# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs National Benchmark

Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?”

### Serviceområder

Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

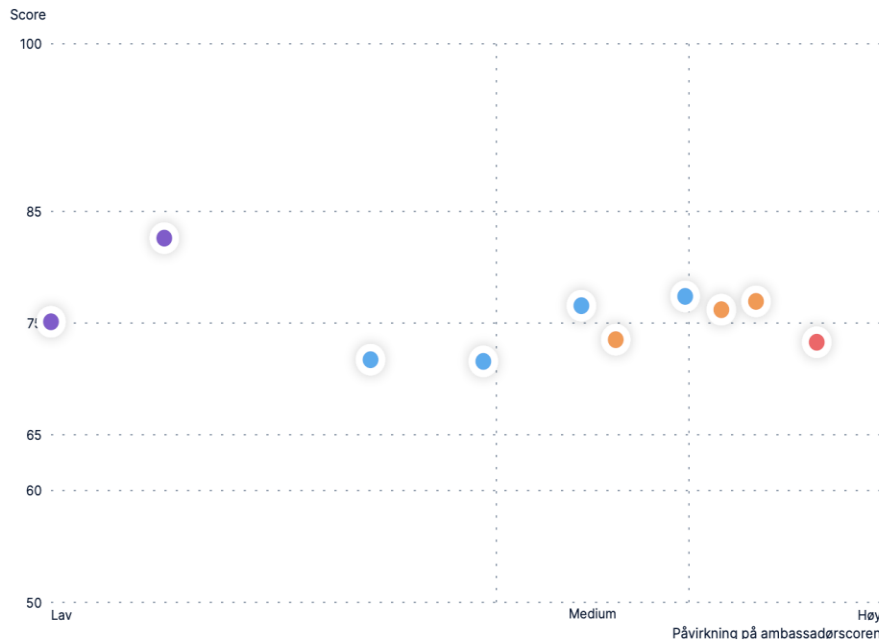
Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter

Kjønn

MANN 39

KVINNE 50

Alder

20-30 ÅR 28

31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44

67+ ÅR 52

Ansiennitet

1. SESONG 37

2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

Handicap

UNDER 10 40

10-18.4 40

18.5-25.9 43

26-36 45

37+ 34

Ambassadertyper

NEGATIVE -100

PASSIVE 0

POSITIVE 100





# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs National Benchmark

# Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?”

### Serviceområder

#### Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

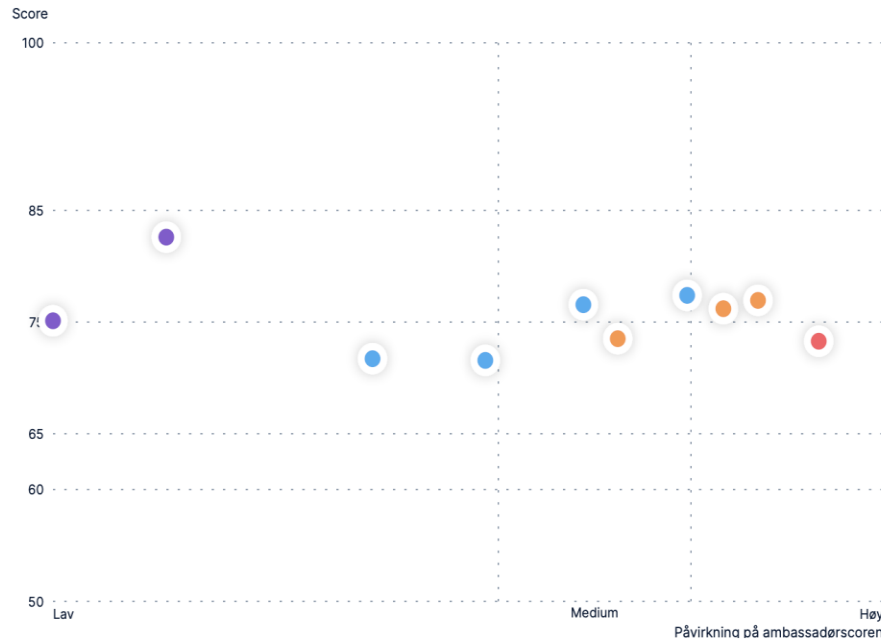
Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter

### Kjønn

MANN 39 KVINNE 50

### Alder

20-30 ÅR 28 31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44 67+ ÅR 52

### Ansienitet

1. SESONG 37 2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

### Handicap

UNDER 10 40 10-18.4 40

18.5-25.9 43 26-36 45

37+ 34

### Ambassadertyper

NEGATIVE -100 PASSIVE 0

POSITIVE 100





# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs National Benchmark

# Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?”

### Serviceområder

#### Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

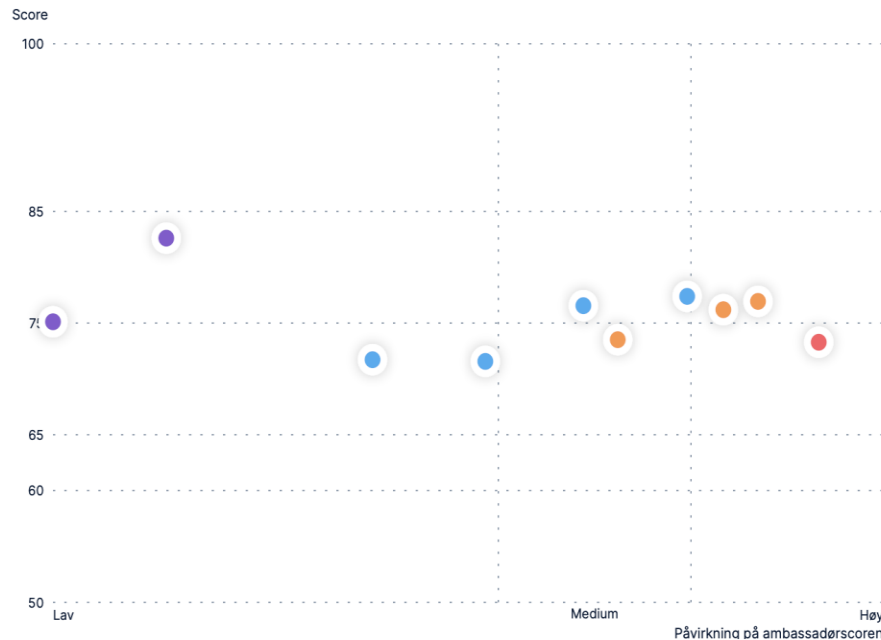
Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter



### Kjønn

MANN 39 KVINNE 50

### Alder

20-30 ÅR 28 31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44 67+ ÅR 52

### Ansienitet

1. SESONG 37 2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

### Handicap

UNDER 10 40 10-18.4 40

18.5-25.9 43 26-36 45

37+ 34

### Ambassadertyper

NEGATIVE -100 PASSIVE 0

POSITIVE 100





# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs National Benchmark

Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?”

### Serviceområder

Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

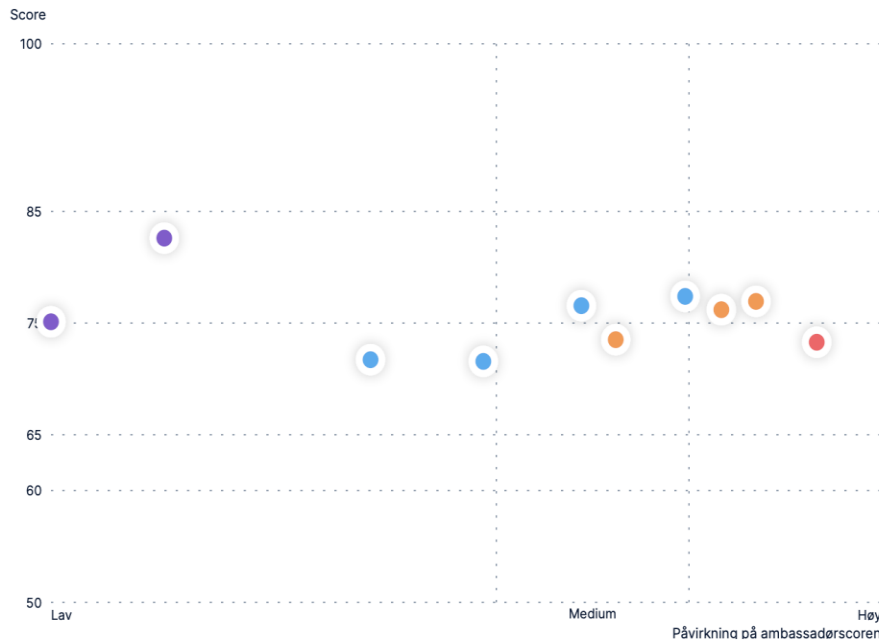
Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter

Kjønn

MANN 39 KVINNE 50

Alder

20-30 ÅR 28 31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44 67+ ÅR 52

Ansiennitet

1. SESONG 37 2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

Handicap

UNDER 10 40 10-18.4 40

18.5-25.9 43 26-36 45

37+ 34

Ambassadertyper

NEGATIVE -100 PASSIVE 0

POSITIVE 100



## Nå situasjonen er:

- Overordnet tilfredshet er litt lav – 41
- Tilfredshet i 20 – 30 år er lav – 28
- Tilfredsheten i sesong 2 er lav – 30
- Tilfredsheten i 37+ hcp er lav - 34



## Hvor ønsker vi at det skal være etter 3 år?

- Overordnet tilfredshet: 50
- Tilfredshet 20 – 30 år: 42
- Tilfredshet år 2: 45
- Tilfredshet 37+: 50



**Hvordan skal vi komme dit?**







# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs. National Benchmark

Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“ Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger? ”

### Serviceområder

#### Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

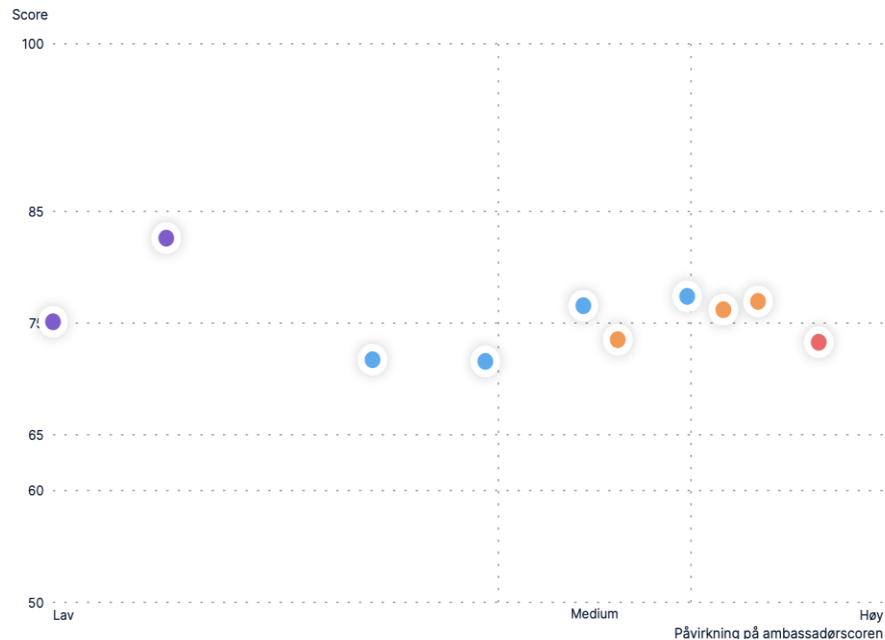
Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter

### Kjønn

MANN 39

KVINNE 50

### Alder

20-30 ÅR 28

31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44

67+ ÅR 52

### Ansienitet

1. SESONG 37

2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

### Handicap

UNDER 10 40

10-18.4 40

18.5-25.9 43

26-36 45

37+ 34

### Ambassadertyper

NEGATIVE -100

PASSIVE 0

POSITIVE 100





# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs. National Benchmark

Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?”

### Serviceområder

#### Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

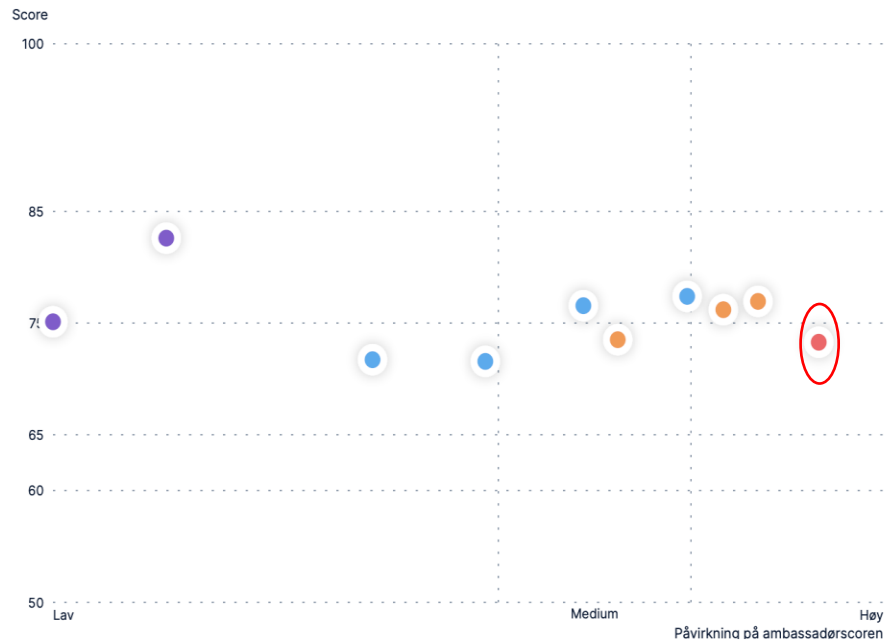
Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter

### Kjønn

MANN 39 KVINNE 50

### Alder

20-30 ÅR 28 31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44 67+ ÅR 52

### Ansienitet

1. SESONG 37 2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

### Handicap

UNDER 10 40 10-18.4 40

18.5-25.9 43 26-36 45

37+ 34

### Ambassadertyper

NEGATIVE -100 PASSIVE 0

POSITIVE 100





# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs. National Benchmark

Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?”

### Serviceområder

#### Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

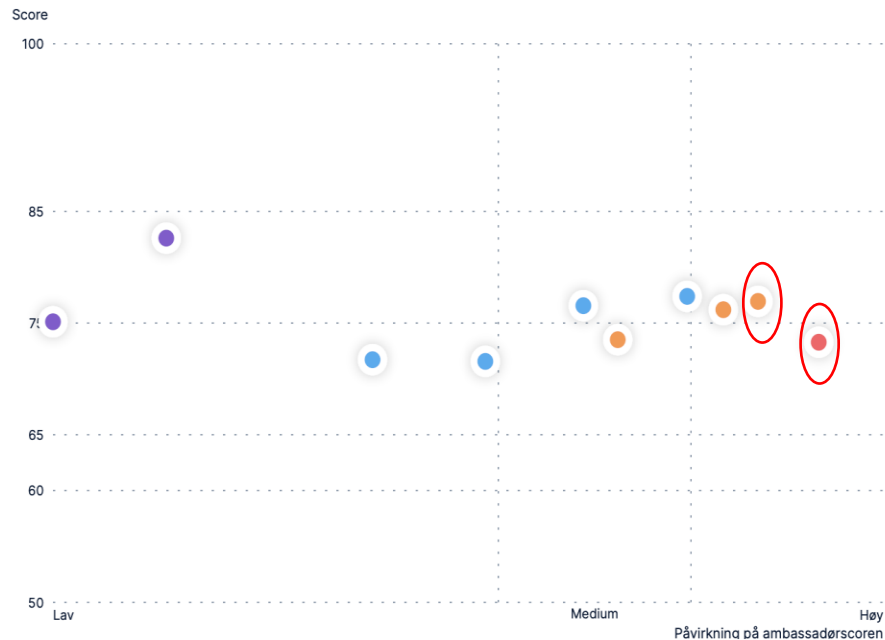
Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter



### Kjønn

MANN 39

KVINNE 50

### Alder

20-30 ÅR 28

31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44

67+ ÅR 52

### Ansienitet

1. SESONG 37

2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

### Handicap

UNDER 10 40

10-18.4 40

18.5-25.9 43

26-36 45

37+ 34

### Ambassadertyper

NEGATIVE -100

PASSIVE 0

POSITIVE 100





# Medlemsundersøkelse

Undersøkelse

32 %

Svarprosent

19 819

Antall svar

41

Score

+1

vs. National Benchmark

Dette år

Datovelger

## Evalueringpunkter

### Ambassadørscore

“Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?”

### Serviceområder

#### Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 73

### Underpresterer

Service og opplevelse 77

Klubbens sosiale miljø 76

Banen 74

### I balanse

Ledelse og informasjon 77

Proshop 77

Treningsfasiliteter 72

Mat og drikke 72

### Overpresterer

## Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfbund til venner, familie eller kolleger?

Score

100

85

75

65

60

50

Lav

Medium

Høy

Påvirkning på ambassadørscoren



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

SCORE

FORDELING

## Filter



### Kjønn

MANN 39

KVINNE 50

### Alder

20-30 ÅR 28

31-50 ÅR 30

51-66 ÅR 44

67+ ÅR 52

### Ansienitet

1. SESONG 37

2. SESONG 31

3.+ SESONG 44

### Handicap

UNDER 10 40

10-18.4 40

18.5-25.9 43

26-36 45

37+ 34

### Ambassadertyper

NEGATIVE -100

PASSIVE 0

POSITIVE 100



# Altså:

1. Priser og produkter
2. Service og opplevelse
3. Klubbens sosiale miljø



# Priser og produkter

Valuta for pengene

Medlemmer må oppleve at medlemskapet i større grad er verdt det.



# Service og opplevelse

Når det gjelder dette punktet peker medlemmer på at de ikke opplever at det er god flyt på banen og at de ikke opplever at de får booket starttid når de selv ønsker det



## Klubbens sosiale miljø

Medlemmer opplever ikke at det er et så hyggelig sosialt miljø i klubben som de skulle ønske seg.

Trivselen kan også bli bedre.

I tillegg opplever de ikke at det er nok utbud av sosiale grupper og at det er vanskelig å komme inn i gruppene.





# Tiltak som løser disse punktene vil være med å bidra til å øke tilfredsheten overordnet

og forhåpentligvis bidra til å nå målene klubben har satt seg for de neste 3 årene



## Golfspilleren i Sentrum er:

- Medlemsundersøkelsen
- Gjesteundersøkelsen
- Undersøkelse blant nye medlemmer
- Business Intelligence



# Spørsmål

