

Bedre gjennomføringsevnen i klubb og forbund

- Utvikling basert på medlemmenes og gjestespillernes opplevelser av klubb og bane – GiS
- Gode verktøy for struktur av klubbhverdagen – Årshjulet, Klubbveilederen, Tilskuddsportalen gjennom CrossWall, Klubbhåndbok.
- Verktøy for å dokumentere klubbens/golfvirksomhetens aktivitet og bidrag – Golfstrømmen.
- Kompetanseutvikling – Lederutdanning, temasamlinger, kurs, e-læring, kompetansedager, klubb utviklingsprosesser



Norges Golfforbund

GOLFSPILLEREN I SENTRUM

Flere og bedre spillere i sunne klubber



- **Kjernen i golfklubbens virksomhet, er å tilby og skape aktivitet for medlemmene gjennom å rekruttere, ivareta og utvikle.**
- **Opplevelsen i møte med klubben og på golfbanen må være så bra at**

«De som begynner fortsetter og blir medlemmer i klubben og trives, og at de som er medlemmer forblir i golfklubben».

«Medlemmene er klubben»

- Uten medlemmene er det ikke økonomi til å drive aktiviteten i klubben eller drifte banen.
- Medlemmene skaper klubbens miljø og er navet i klubben.
- Klubbens beste ambassadører

Vi må vite.....

- «Kjenner» klubben medlemmene og hva de mener?
- Hvordan opplever gjestespillere klubben, banen og miljøet?
- Hva vil dere at klubbens skal være – for hvem?
 - Klubbens visjon, verdier, virksomhetsidé og hovedmål
- Medlemsopplevelsen= Opplevd verdi/Pris

Golfspilleren i Sentrum

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



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

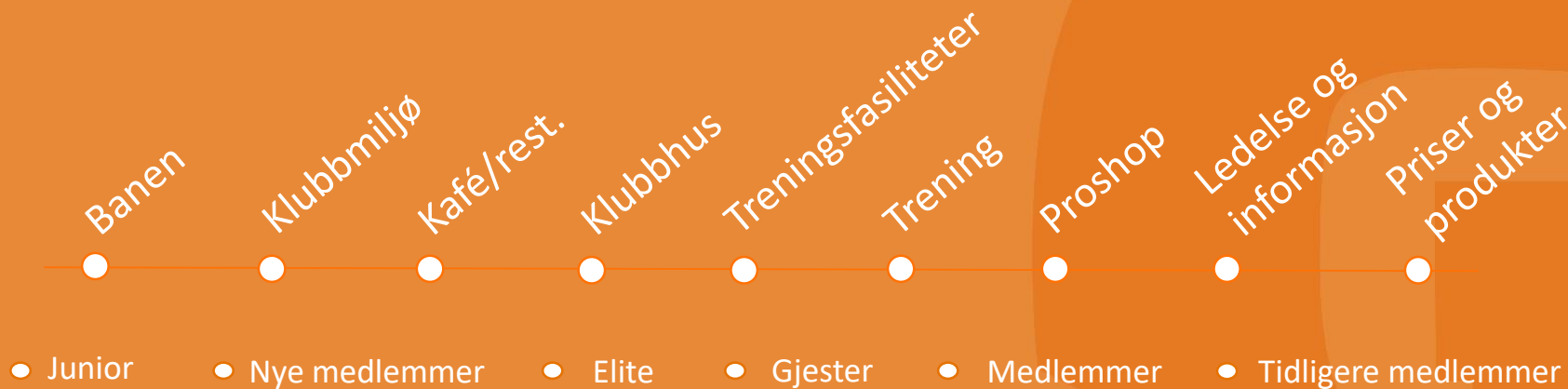
Disse er delt inn i to kategorier – nye golfspillere og golfspillere som kommer fra andre klubber. De nye medlemmene vil få tilsendt spørreskjemaet automatisk tre måneder etter at de meldte seg inn i klubben, det vil si etter at de ble registrert i GolfBox. Svarfristen er 14 dager. Resultatet er klart 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

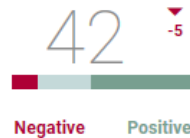
Etter nyttår mottar alle utmeldte medlemmer automatisk et spørreskjema. Målet er å kartlegge årsak til utmeldelsen. Dette vil gi klubben verdifull informasjon i arbeidet med å utvikle klubben og tilbudet.

VURDERING AV RELEVANTE BERØRINGSPUNKTER

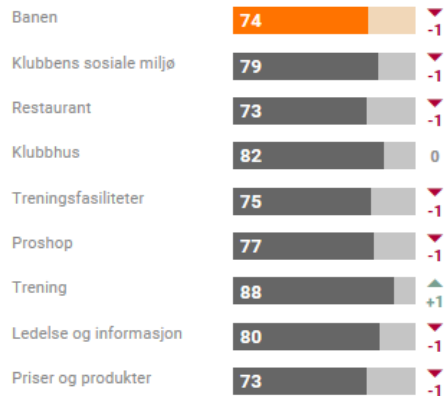
Skreddersydd spørreskjema for hver målgruppe av golfspillere



Ambassadørscore



Vurdering av serviceområder



Vurdering av bakgrunnsva

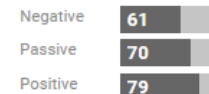
Kjønn



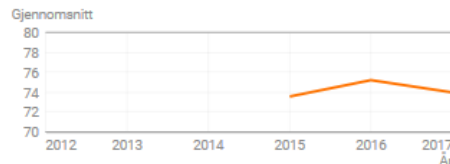
Ansiennitet



Ambassadørtyper



Utvikling på serviceområder

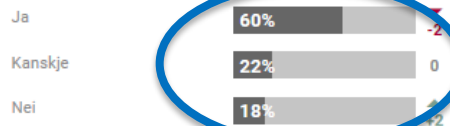


Benchmark

Sammenlikne med andre

Husk at du kan slå på og av benchmark i menyen til venstre

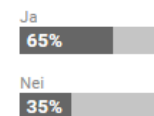
Ser seg selv som medlem om to år



Berøringspunkter med størst utvikling



Faste spillepartnere



«Nye medlemmer» og «Utmeldte medlemmer»– til alle klubbene i 2017

- De to første årene er kritiske
- 3 måneder etter de er registrert i GolfBox

Også i Sverige, Danmark, Finland

Ambassadørscore



38

-13



Negative

Positive

Vurdering av berøringspunkter

Føler seg godt mottatt	86	-1
Praktisk informasjon har vært god	78	-2
Trening har vært god opplevelse	86	-2
Opplæring i golfvett og regler en god opplevelse	85	-3
Opplevelse med VTG-kurs god	88	-2
Deltar i arrangementer	32	-4
Utvikling i mitt golfspill	59	-2
Har andre å spille med	78	0
Er glad i å spille golf	88	0
Integrert i klubben	65	-3
Mye igjen for pengene ved å være medlem i klubben	75	
Opplever å få oppmerksomhet og blir godt ivaretatt	71	

Vurdering av bakgrunnsvariabler

Kjønn

Mann	85
Kvinne	88

Alder

20-30 år	84
31-50 år	87
51-66 år	86
67+ år	87

Handicap

Under 10	81
10-18.4	84
18.5-25.9	85
26-36	83
37+	89

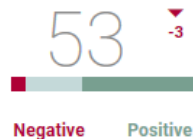
Ambassadørtyper

Negative	67
Passive	82
Positive	93

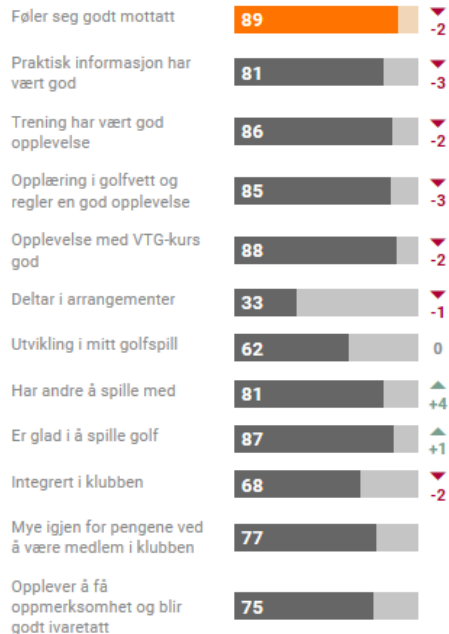
Medlemstype

Prøvemедlem	
Ny golfspiller	89
Nytt medlem	84

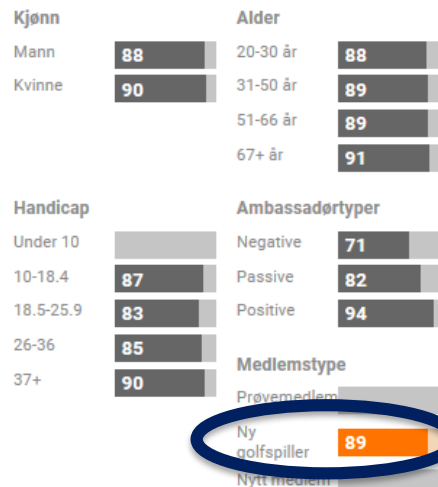
Ambassadørscore



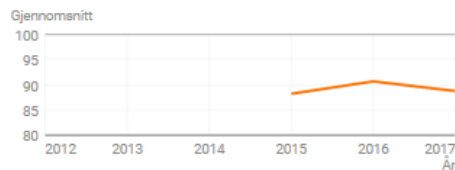
Vurdering av berøringspunkter



Vurdering av bakgrunnsvariabler



Utvikling på berøringspunkter



Har du gjennomført og fått godkjent VTG-kurs?

Ja

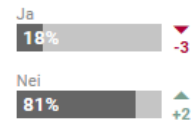
Informasjon

Om undersøkelsen

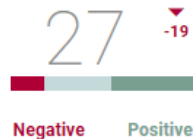
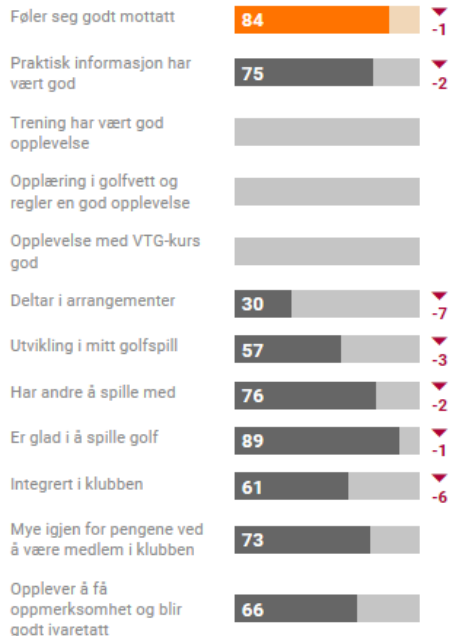

Undersøkelsen blant nye medlemmer på kontinuerlig basis.

Alle nye medlemmer

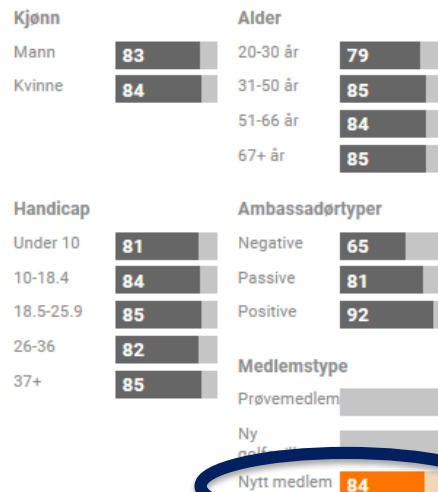
Tidligere spilt golf



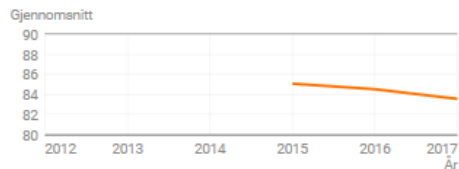
Ambassadørscore

Vurdering av berøringspunkter 

Vurdering av bakgrunnsvariabler



Utvikling på berøringspunkter



Har du gjennomført og fått godkjent VTG-kurs?

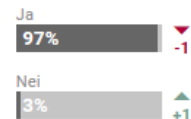
Ja

Informasjon

Om undersøkelsen

Undersøkelsen blant nye medlemmer på kontinuerlig basis.

Tidligere spilt golf



Norges Golfforbund

Rapporter

- Rapport til styret og ledelsen
- Rapport til greenkeeper/banerapport

- Liste og kommentarer fra medlemmene
- **Frivillige**
- **Sponsorliste**
- Benchmark

Hvordan bruke resultatene?

- Sette mål
- Følge utviklingen på viktige områder for klubben
- Enklere prioritering av tiltak
- Måle effekten

Eks. VTG-kampanjen – VTG kurset – Nye medlemmer – fornøyde medlemmer – positive ambassadører