

Den gode starten

Forventninger? – Møtet med klubben?

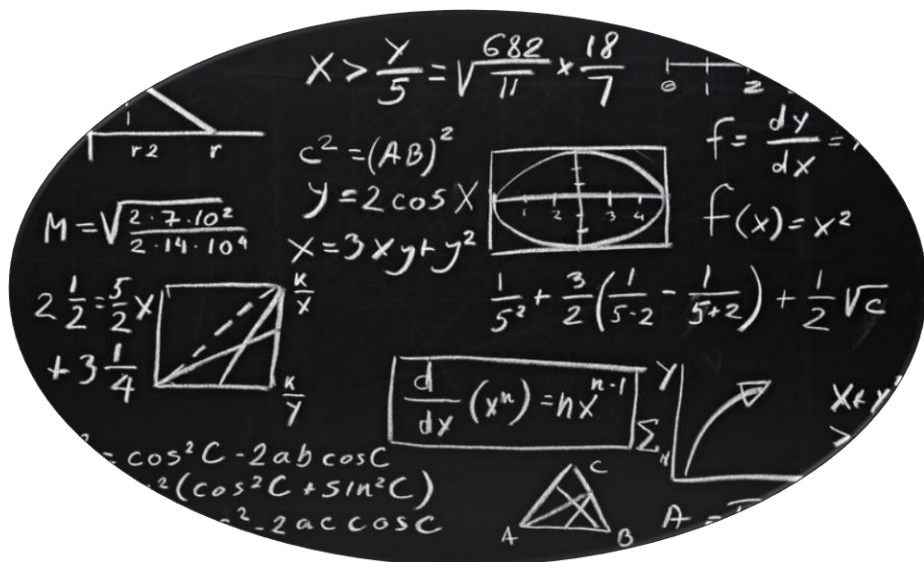
Fagdagen 10.11.2017

Pål Melbye, Kate Hege Nielsen



Norges
Golfforbund

En god start

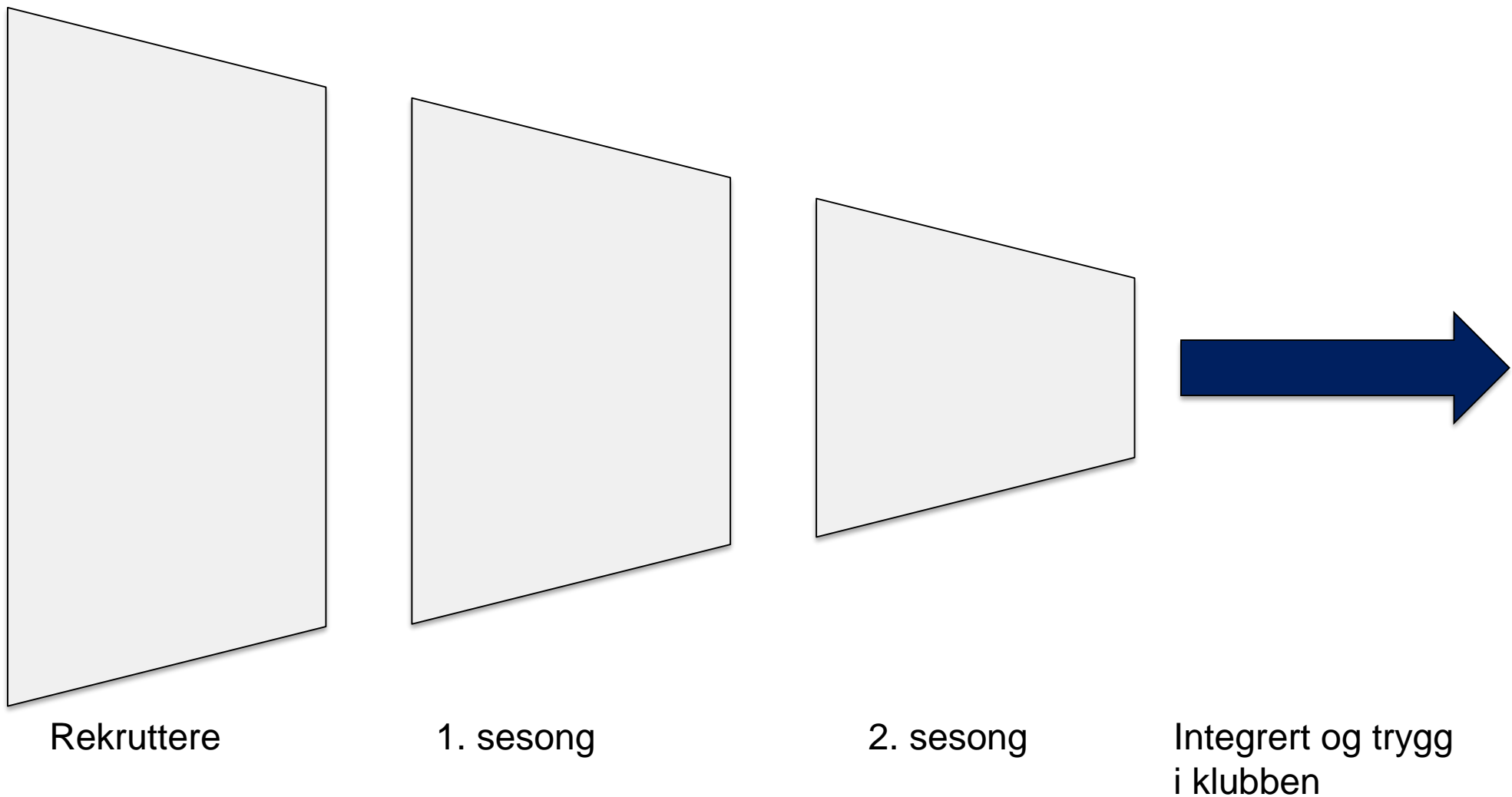


Rasjonelle opplevelsen

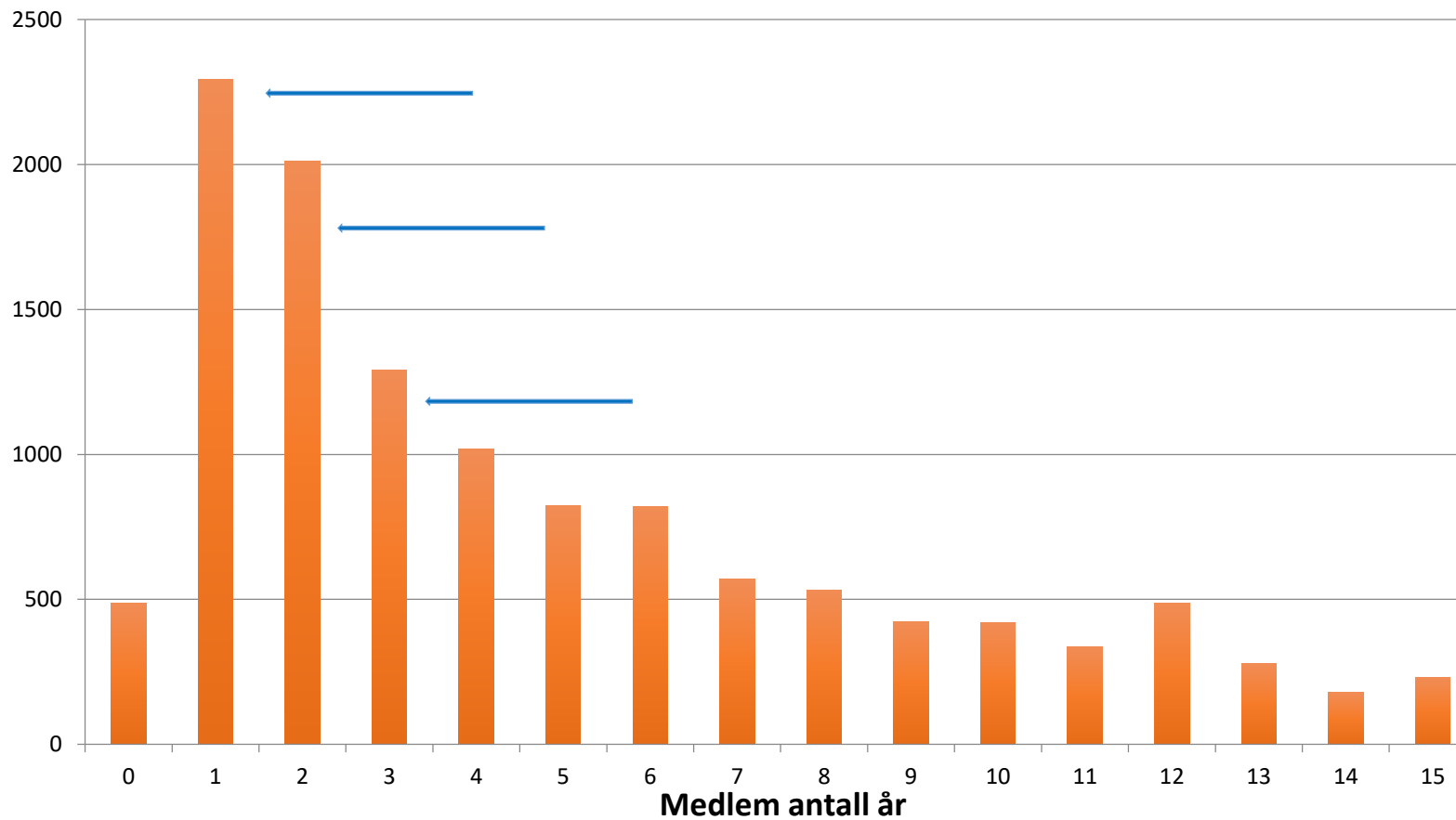


Den emosjonelle erfaringen

Medlemmenes opplevelse – avgjørende for en god utvikling



Utmeldt av klubb/sluttet



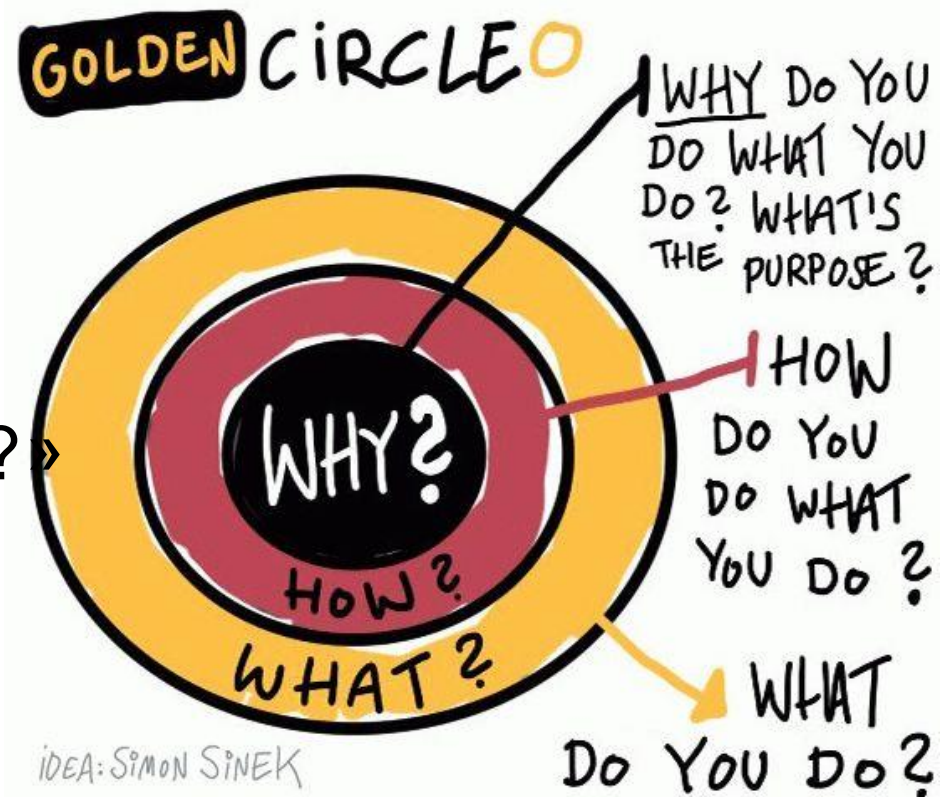
Hvorfor golf?

Hvorfor velge denne klubben?

«Hva vet vi om forventningene deres?»

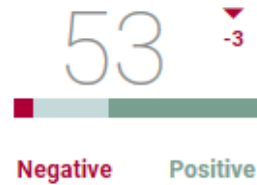
«Lever vi opp til forventningene?»

Hva og hvordan vil klubben være –
hva er klubbens visjon?

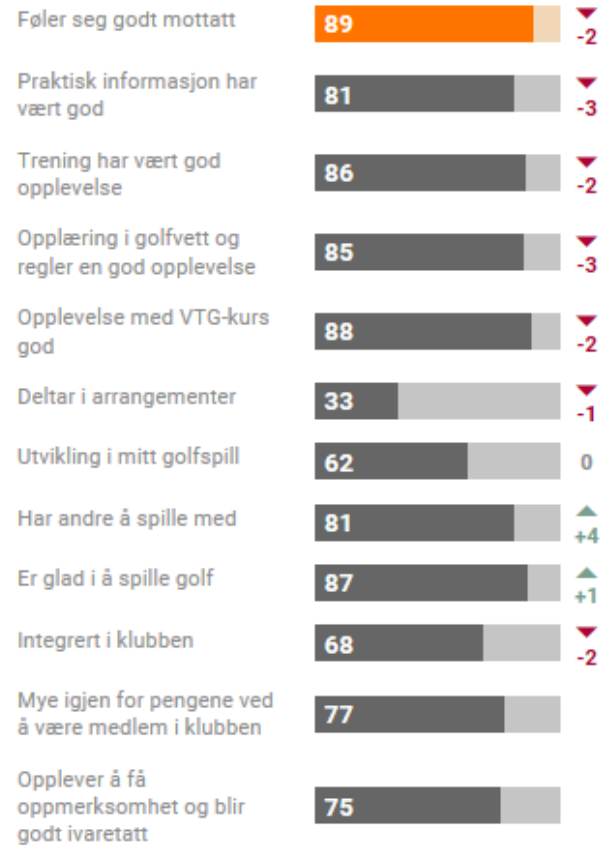




Ambassadørscore



Vurdering av berøringspunkter

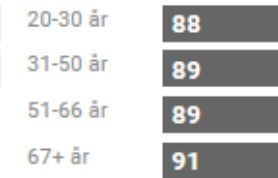


Vurdering av bakgrunnsvariabler

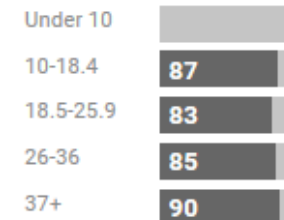
Kjønn



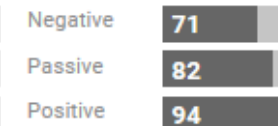
Alder



Handicap



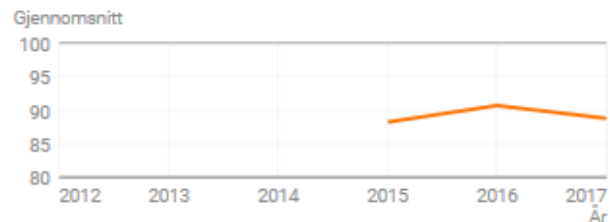
Ambassadørtyper



Medlemstype



Utvikling på berøringspunkter



Har du gjennomført og fått godkjent VTG-kurs?

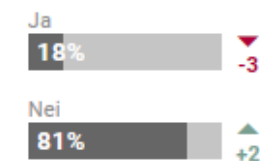
Ja

Informasjon
Om undersøkelsen

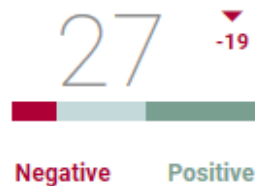
Undersøkelsen blant nye medlemmer på kontinuerlig basis.

Alle nye medlemmer

Tidligere spilt golf



Ambassadørscore



Vurdering av berøringspunkter

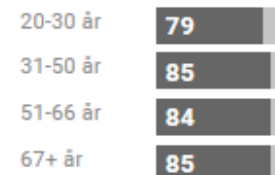


Vurdering av bakgrunnsvariabler

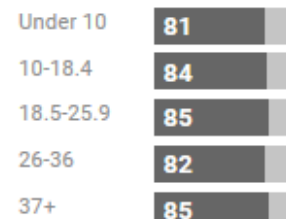
Kjønn



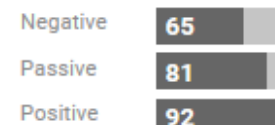
Alder



Handicap



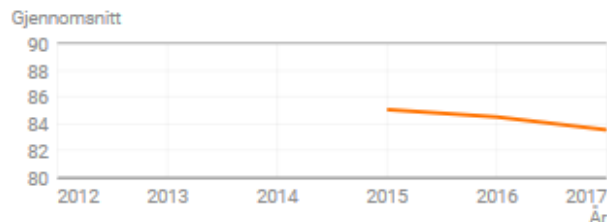
Ambassadørtyper



Medlemstype



Utvikling på berøringspunkter



Har du gjennomført og fått godkjent VTG-kurs?

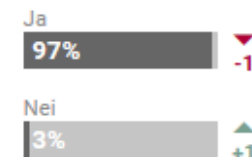
Ja

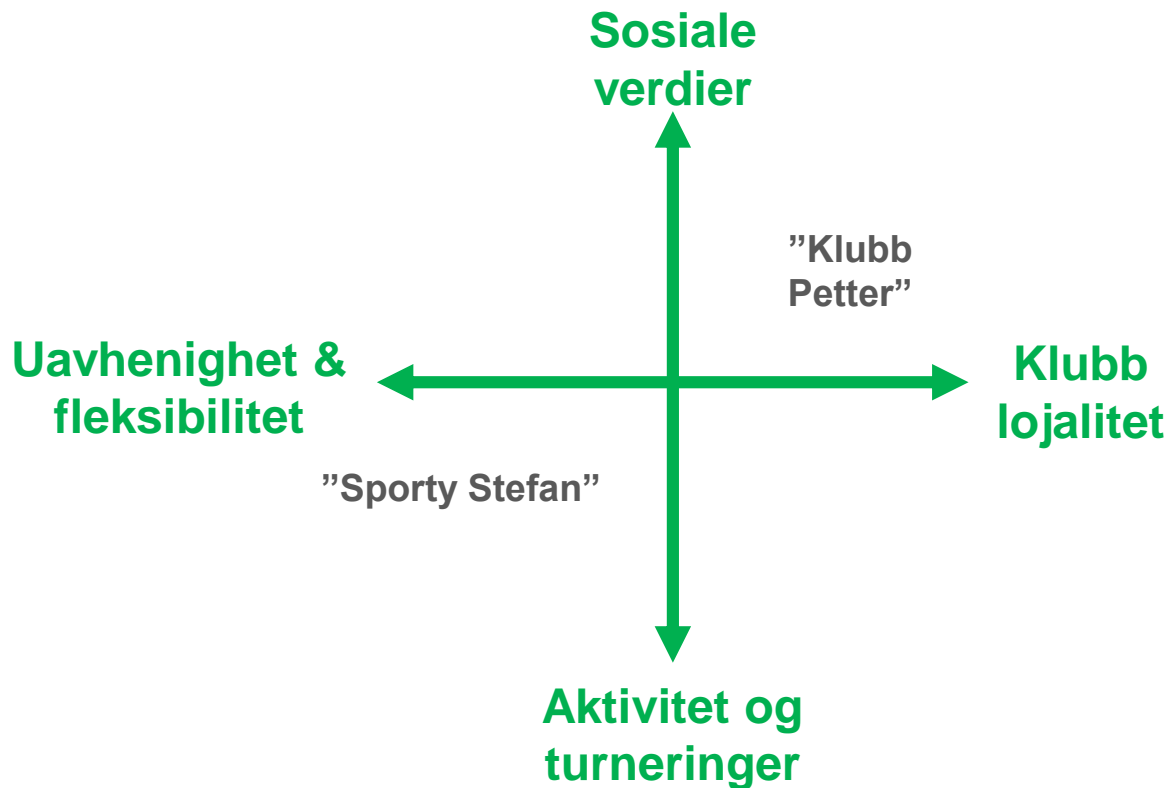
Informasjon

Om undersøkelsen

Undersøkelsen blant nye medlemmer på kontinuerlig basis.

Tidligere spilt golf





Å avdekke typiske trekk ved ulike typer medlemmer kan hjelpe til med å levere den gode opplevelsen til den enkelte

Utenfra og inn – perspektivet

Vi må forstå og kjenne våre medlemmer –
vi kan bare komme dit ved å aktivt snakke med dem.

«Do you know your people? -
Do you love them?»

Ola - ung «pay& play» spiller

Alder: 25-30 år

- Har et fast forhold – ingen barn
- I starten av sin yrkeskarriere, men har fortsatt en del fritid
- Har spilt noen år, HpC ca 20
- Klar for nye golfutfordringer – ønsker en rask og tilpasset tilbud for å komme i gang
- Har liten kjennskap om golfreglene
- Vil gjerne ha med en av sine P&P-venner
- Han er aktiv i flere idretter

Ola – ung PAY & PLAY spiller 25 – 30 år



Hvilke forventninger har han?

- En rask innføring i golfregler og etikette
- Komme ut å spille en 18 hullsbane så fort som mulig og oppleve gleden ved virkelig å spille en «ordentlig» bane
- Møte andre på sin egen alder som han kan spille med
- Føle seg velkommen og inkludert.

Hva skjedde?

- Han måtte delta på regelkurs – to timer-seks kvelder. Kurset var på tirsdager, da spiller han fotball,
- Fikk ikke spille på banen før han hadde gjennomført regelkurset, samt måtte levere inn scorekort for 20 runder på korthulls-banen, score under 55 slag.
- Første dagen på golfklubben får han negative kommentarer fra et eldre medlem på antrekket og capsen.

Hvordan følte/var hans opplevelse ?

- Kjedelig å sitte på skolebenken seks kvelder med eldre mennesker han ikke identifiserte seg med
- Lite fleksibilitet i klubben når det gjaldt å få spille på 18 hulls banen
- Han kunne lett spille korthulls-banen på under 55 slag
- Nedverdiggende og frustrerende at fremmede kommenterer klærne dine

Ola – ung PAY & PLAY spiller 25 – 30 år

Hvilke forventninger hadde han?

- En rask innføring i golfregler og etikette
- Komme ut å spille en 18 hullsbane så fort som mulig og oppleve gleden ved virkelig å spille en «ordentlig» bane
- Møte andre på sin egen alder som han kan spille med
- Føle seg velkommen og inkludert.

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben?

Når det gjelder:

- Treningstilbud
 - Opplæringstilbud i golfregler og etikette
 - Tidsaspektet (hvor lang tid det tar)
 - Klubbmiljø, møtet med medlemmene
 - Krav til golfferdigheter
 - Mentor
 - Forventningsavklaring
 - Fange opp signaler fra spilleren
 - Oppfølging, (hvordan og fra hvem).
 - «Min introduksjon til golfen»
-
- Andre områder? Diskuter i gruppa

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben? (integreringsfasen)

Mette - Karriere kvinne

45-50 år

- Gift, to ten-årings barn
- Fokus på sin yrkeskarriere, begrenset med fritid. Fritiden brukes på familien
- Ingen erfaring med golf, aldri spilt golf.
- Motivasjonen for å starte med golf er at sønnen spiller golf, og hun og resten av familien ønsker å gjøre noe sammen i fritiden. Både mann og datter skal begynne med golf
- Hun ønsker å organisere dette slik at hun kan «lære» golf» / bli introdusert til golfen sammen med sin datter og mann.
- Hun trener aerobic om vinteren, golf vil være hennes aktivitet om sommeren.

Mette - karriere kvinne

45-50 år

Hvilke forventninger har hun?

- Innføringen til golfspillet/lære golf sammen med sin datter og mann
- Oppløve gleden av å ha en familie aktivitet og felles hobby
- Møte andre karriere kvinner og etablere et utvidet nettverk
- Føle seg velkommen og inkludert.

Hva skjedde?

- Veldig vanskelig å få de tre familiemedlemmene til å gå på det oppsatte VTG-kurset på samme tid.
- Datteren på 12 år kjedet seg og sluttet halvveis
- Hun synes det var vanskelig og veldig kjedelig å gå på kurs med «gamle folk»
- Mannen blir hektet fra første slag og tilbringer etter hvert all sin fritid på golfbanen. Han har fått mange golfvenner og spiller med sønnen
- Hun har en travel hverdag og med en mann som spiller mye golf blir husarbeidet mer og mer hennes ansvar.
- Hun synes det er vanskelig å finne tid til å trene og bli bedre.

Hvordan føltet/var hennes opplevelse ?

- Frustrerende start på golfen. Familien endte ofte opp med å være delt på deler av kurset/opplæringen
- Drømmen om en felles hobby for familien ble knust da datteren sluttet.
- Hun spiller med mannen sin på korthulls-banen nå og da, men han er tydelig frustrert over hennes spill og manglende fremgang. Han gir uttrykk for at det er kjedelig å spille korthulls-banen
- Vanskelig for henne å finne andre nybegynnere å spille med og som hun kan relatere seg til, da de er pensjonister eller delvis pensjonister.

Mette - karriere kvinne

45 – 50 år

Hvilke forventninger hadde hun?

- Innføringen til golfspillet/lære golf sammen med sin datter og mann
- Opplære gleden av å ha en familie aktivitet og felles hobby
- Møte andre karriere kvinner og etablere et utvidet nettverk
- Føle seg velkommen og inkludert.

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben?

Når det gjelder:

- Treningstilbud
 - Opplæringstilbud i golfregler og etikette
 - Tidsaspektet (hvor lang tid det tar)
 - Klubbmiljø, møtet med medlemmene
 - Krav til golfferdigheter
 - Mentor
 - Forventningsavklaring
 - Fange opp signaler fra spilleren
 - Oppfølging, (hvordan og fra hvem).
 - «Min introduksjon til golfen»
-
- Andre områder? Diskuter i gruppa

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben? (integreringsfasen)

Hans - håndverker med eget firma

45-50 år

- Gift, tre barn. To har flyttet hjemmefra og sistemann flytter ut om et par år.
- Selvstendig næringsdrivende – travel hverdag, men har fleksibilitet.
- Har sett frem til å få mer fritid og bruke tid på egne interesser
- Har noe erfaring med golf gjennom et årlig firma-arrangement for ikke-golfere.
- Motivasjonen for å starte med golf er at mange av hans venner spiller golf. Han mener også at medlemskap i golfklubben og golfen vil bidra til å skape nye kontakter og kunder til firmaet.
- I sine yngre dager var han en god fotballspiller og tennisspiller, så han mener bestemt at han ganske snart vil oppleve mestring og bli en stabil golfspiller.
- Han har konkurranseinstinkt er motivert til å trene slik at han kan spille på et godt nivå.
- Bortsett fra sporadisk egenorganisert løping og litt sykling har han ikke drevet sportslig aktivitet siden barna var små. Golf blir hans hovedaktivitet.

Hans - håndverker med eget firma 50-55 år

Hvilke forventninger har han?

- Han får alle de råd, tips og instruksjon han trenger for å bli en golfspiller. Bli sett.
- Et godt og artig treningsmiljø
- Rask utvikling av golfferdighetene sine
- At han kan spille på banen så snart som mulig/raskt komme ut på banen.
- At klubben viser interesse for ham og hans firma. Han vurderer å sponse et arrangement i klubben for å skape oppmerksomhet rundt sitt firma og de tjenester de leverer.

Hva skjedde?

- Alle nybegynnere ble plassert i en gruppe, med felles trening hver onsdag kveld
- Spillerne kunne bare møte opp og delta etter eget ønske.
- Pro'en ga felles instruksjon, og gikk rundt til hver enkelt en gang i løpet av de to timene treningen varte.
- De første tre treningene, med 25-30 deltakere gjorde at han kun fikk noen få minutter med pro'en hver gang.
- Han føler ikke at han utvikler golfspillet sitt så raskt som han forventet
- Han tar saken i egne hender. Finner en pro på en annen klubb som gir ham private leksjoner/treningstimer.

Hvordan følte/var hans opplevelse ?

- Felles treningen gjorde at han følte seg som hvilken som helt annen i flokken, som en av mange
- Han føler seg ignorert , ikke sett og at klubben ikke er interessert i ham som potensielt medlem.
- Han er frustrert over manglende fremgang i sitt golfspill
- Han opplever at klubbens VTG/ mottakelse og nybegynnertrening er dårlig organisert. Hva ville skjedd dersom han behandlet nye kunder med manglende interesse i å løse deres problemer?
- Ingen spurte om hans yrke eller hva han jobbet med når han ble medlem.

Hans - håndverker med eget firma

50 – 55 år

Hvilke forventninger hadde han?

- Han får alle de råd, tips og instruksjon han trenger for å bli en golfspiller. Bli sett.
- Et godt og artig treningsmiljø
- Rask utvikling av golfferdighetene sine
- At han kan spille på banen så snart som mulig/raskt komme ut på banen.
- At klubben viser interesse for ham og hans firma. Han vurderer å sponse et arrangement i klubben for å skape oppmerksomhet rundt sitt firma og de tjenester de leverer.

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben?

Når det gjelder:

- Treningstilbud
 - Opplæringstilbud i golfregler og etikette
 - Tidsaspektet (hvor lang tid det tar)
 - Klubbmiljø, møtet med medlemmene
 - Krav til golfferdigheter
 - Mentor
 - Forventningsavklaring
 - Fange opp signaler fra spilleren
 - Oppfølging, (hvordan og fra hvem).
 - «Min introduksjon til golfen»
-
- Andre områder? Diskuter i gruppa

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben? (integreringsfasen)

Anne – snart pensjonist

60 - 65 år

- Gift, med voksne barn
- Hennes yrkeskarriere er over om noen år og etter at barna har flyttet ut har hun mye fritid å fylle
- Hun har ingen erfaring med å spille golf
- Hennes hovedmotivasjon for å starte med golf er å ha en felles aktivitet med sin mann. Han begynte å spille golf for et par år siden og hun vil gjerne at de har en felles interesse/aktivitet. Dessuten håper hun å få flere nye venner på sin egen alder.
- Hun er opptatt av helse og ser golfen som et supplement til yoga og pilates treningen sin.
- Hun er opptatt hver tirsdag kveld, og kan ikke delta på kurs/nybegynnertrening som klubben vanligvis har på tirsdags-kveldene.

Anne – snart pensjonist

60 - 65 år

Hvilke forventninger har hun?

- At klubben er imøtekommende og ønsker henne velkommen som medlem.
- At de har et fleksibelt nybegynnertilbud da hun ikke kan delta på tirsdagskveldene
- At hun opplever gleden av en felles hobby/aktivitet med sin mann
- Å møte kvinner på sin egen alder og finne nye venner og par hun og mannen kan spille med
- Mye frisk luft og hyggelig trening.

Hva skjedde?

- Klubben hadde i utgangspunktet ikke noe annet tilbud siden hun ikke kan delta på klubbens ordinære tilbud på tirsdags kveldene.
- Som erstatning for 8 gruppetreninger (hver på en time) fikk hun tilbud om tre privat-leksjoner på 20 minutter. I følge klubbsekretæren ville hun da få det samme antall minutter alene med pro'en.
- Etter de tre leksjonene fikk hun fortsatt ikke ballen i luften
- Regler og etikette delen av opplæringen måtte hun lese hjemme med mannen som «lærer» om hun lurte på noe..

Hvordan føltet/var hennes opplevelse ?

- Klubben viste noe fleksibilitet da de fikk høre at hun ikke kunne delta på tirsdager.
- Tilbudet var ikke det hun håpet på eller ønsket, da hun ikke møtte noen nybegynnere på sin egen alder, men ble overlatt til seg selv.
- Frustrert over at hun ikke opplevet fremgang eller mestring, lurte hun på om hun overhodet ville kunne slå ballen lenger enn 30 meter.
- Etter to tre måneder i klubben hadde hun fortsatt ikke fått kontakt med andre nybegynnere eller blitt kjent med andre/nye venner. Hun følte seg alene og overlatt til seg selv.

Anne – snart pensjonist

60 - 65 år

Hvilke forventninger hadde hun?

- At klubben er imøtekommende og ønsker henne velkommen som medlem.
- At de har et fleksibelt nybegynnertilbud da hun ikke kan delta på tirsdagskveldene
- At hun opplever gleden av en felles hobby/aktivitet med sin mann
- Å møte kvinner på sin egen alder og finne nye venner og par hun og mannen kan spille med
- Mye frisk luft og hyggelig trening.

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben?

Når det gjelder:

- Treningstilbud
 - Opplæringstilbud i golfregler og etikette
 - Tidsaspektet (hvor lang tid det tar)
 - Klubbmiljø, møtet med medlemmene
 - Krav til golfferdigheter
 - Mentor
 - Forventningsavklaring
 - Fange opp signaler fra spilleren
 - Oppfølging, (hvordan og fra hvem).
 - «Min introduksjon til golfen»
- Andre områder? Diskuter i gruppa

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben? (integreringsfasen)

Rolf – nylig enkemann

60 - 65 år

- Han ble enkemann for et snaut år siden. Voksne barn
- Han går av med pensjon om 2 år, men har allerede mye fritid å fylle
- Han har ingen erfaring med å spille golf
- Han ønsker å begynne med golf for å fylle livet med aktivitet og få en ny hobby
Han ønsker å komme i kontakt med andre i samme situasjon og å få nye venner og kompiser å spille med på sin egen alder.
- Han er sportsinteressert og kunne like gjerne ha valgt å starte med andre idrettsaktiviteter. Han er også interessert i det sosiale aspektet ved golfen.
- Han er fleksibel med hensyn til hvilke dager han kan delta på trening/kurs.
- Han spiller bridge i vinterhalvåret – eller ingen faste aktiviteter.

Rolf – nylig enkemann

60 - 65 år

Hvilke forventninger har han?

- Han ønsker å treffe hyggelige mennesker og få nye venner på sin egen alder.
- Han ønsker å komme opp og etablere seg på et greit nivå. Han er en sportsmann.
- Han ser i bunn og grunn etter et «hjem utenfor hjemmet» etter at han ble enkemann. Meningsfylt tilværelse

Hva skjedde?

- Han ble plassert i en gruppe med 5 andre nybegynnere. Et ektepar i slutten av 40 årene og 3 unge menn i slutten av 20 årene.
- De fleste andre i gruppen ble raskt bedre, traff ballen og fikk den opp i luften, mens han følte liten grad av mestring og fant det vanskelig.
- Gruppen hadde 6 timer med felles leksjon og deretter ble de overlatt til seg selv for å spille på kort-hulls banen.
- Selv om han selv ser seg som åpen og har lett for å kommunisere med andre, var han ikke i stand til å etablere god kontakt/relasjon med de andre i gruppen, så han ble gående alene.

Hvordan følte/var hans opplevelse ?

- Den ene følelsen han ønsket å komme bort fra var ensomheten
- Han følte ikke at han mestret golfspillet/golfen
- Han var usikker på om han i det hele tatt kom til å kunne gå en 18 hulls bane
- Han så at det var mange medlemmer på sin egen alder som hadde det sosialt og hyggelig, men fellesskapet var basert på at de spilte golf sammen på 18 hulls banen.

Rolf – nylig enkemann

60 - 65 år

Hvilke forventninger hadde han?

- Han ønsker å treffe hyggelige mennesker og få nye venner på sin egen alder.
- Han ønsker å komme opp og etablere seg på et greit nivå. Han er en sportsmann.
- Han ser i bunn og grunn etter et «hjem utenfor hjemmet» etter at han ble enkemann. Meningsfylt tilværelse

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben?

Når det gjelder:

- Treningstilbud
 - Opplæringstilbud i golfregler og etikette
 - Tidsaspektet (hvor lang tid det tar)
 - Klubbmiljø, møtet med medlemmene
 - Krav til golfferdigheter
 - Mentor
 - Forventningsavklaring
 - Fange opp signaler fra spilleren
 - Oppfølging, (hvordan og fra hvem).
 - «Min introduksjon til golfen»
-
- Andre områder? Diskuter i gruppa

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben? (integreringsfasen)

Viggo – erfaren golfer

45 - 50 år

- Gift, to barn – 9 og 11 år
- Han har spilt golf i 25 år, spiller på HpC 10 og tror han kommer til å spille golf resten av sitt liv.
- Resten av familien spiller ikke golf.
- Familien har nettopp flyttet og han er på jakt etter en ny klubb i nærheten av det nye hjemstedet.
- I sin gamle klubb hadde han mange å spille med. Han deltok ikke i klubbturneringer.
- Han har ikke venner eller kollegaer som spiller golf i klubben/klubbene i nærheten av sitt nye hjemsted
- Han forsøker å holde seg form med pilates og løpning/jogging.

Viggo – erfaren golfer

45 - 50 år

Hvilke forventninger har han?

- Han ønsker å føle seg velkommen
- At klubben viser interesse og oppmerksomhet
- Rask integrering i klubben hvor han kan finne nye venner og spille partnere.

Hva skjedde?

- Han mottok følgende e-post: «Velkommen til klubben. Vedlagt finner du faktura på medlemskontingenten. Utfra ditt lave handicap ser vi at du er en erfaren golfer og dermed lett vil finne deg til rette i klubben»
- Etter dette hørte han ikke noe på en god stund. Han fant ut at klubben hadde en herre-gruppe som spilte hver torsdag. Han sjekket deres hjemmeside og fant ut at han kunne få være med her.
- Da sesongen nærmet seg fikk han en e-post: «Vi mangler golfere med handicap under 12 til vårt regionale team». Han hadde ikke hørt om at klubben hadde et slikt team før nå. Han bestemte seg for å være med.

Hvordan følte/var hans opplevelse ?

- Han følte at han ble tatt som en selvfølge
- Han følte seg usynlig
- Han var skuffet
- Ikke organisert og sporadisk integrasjon i klubben
- Han var usikker på om det var et godt valg å velge den klubben.

Viggo – erfaren golfer

45 - 50 år

Hvilke forventninger hadde han?

- Han ønsker å føle seg velkommen
- At klubben viser interesse og oppmerksomhet
- Rask integrering i klubben hvor han kan finne nye venner og spille partnere.

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben?

Når det gjelder:

- Treningstilbud
 - Opplæringstilbud i golfregler og etikette
 - Tidsaspektet (hvor lang tid det tar)
 - Klubbmiljø, møtet med medlemmene
 - Krav til golfferdigheter
 - Mentor
 - Forventningsavklaring
 - Fange opp signaler fra spilleren
 - Oppfølging, (hvordan og fra hvem).
 - «Min introduksjon til golfen»
-
- Andre områder? Diskuter i gruppa

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben? (integreringsfasen)

- Løsninger

Ola – ung PAY & PLAY spiller 25 – 30 år

Hvilke forventninger hadde han?

- En rask innføring i golfregler og etikette
- Komme ut å spille en 18 hulls bane så fort som mulig og oppleve gleden ved virkelig å spille en «ordentlig» bane
- Møte andre på sin egen alder som han kan spille med
- Føle seg velkommen og inkludert

Hva må vi gjøre annerledes introduksjonsfasen?

- Intervju eller samtale der vi spør: «Hva kan vi/klubben gjøre for deg?»
- Gi informasjon og få klarhet i hans forventninger
- «Fast track»: Informasjon om hvor han kan finne golfreglene på nettet – nett-kurs
- Invitere ham inn i FB-gruppene i klubben hvor han kan finne spillepartnere
- Personlig treningsprogram
- Timeplan for treningsgrupper – on-line booking
- Invitere til en samtale og evaluere opplevelsen av klubben og tilbudet så langt
- Kartlegge forventninger for neste steg.

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben? (integreringsfasen)

- Informasjon – tilpasse den og gjøre den mer personlig
- Hva tilbyr vi/klubben?
- Ta med en venn
- Ta med en venninne
- Sosiale arrangement
- Turneringer
- Vær så fleksibel som mulig
- Online booking av treningstimer og spill
- FB grupper
- Organisere turer og spill på andre baner
- Personlig preg på aktivitetene

Mette - karriere kvinne

45 – 50 år

Hvilke forventninger hadde hun?

- Innføringen til golfspillet/lære golf sammen med sin datter og mann
- Opplive gleden av å ha en familie aktivitet og felles hobby
- Møte andre karriere kvinner og etablere et utvidet nettverk
- Føle seg velkommen og inkludert.

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben (introduksjonsfasen)?

- Intro til golfen
- Fleksibelt treningstilbud
- Familie intro – deles inn i grupper (kjønn og hpc)
- Avklare forventninger er en del av treningen/kurset
- Regler og etikette på banen må skje raskt og effektivt
- Gode mentorer – finne rette personer
- Riktig kommunikasjonsplattform (FB)
- Kommunikasjon er viktig

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben? (integreringsfasen)

- Networking-aktiviteter – sørge for at hun treffer andre i samme situasjon. Gjerne på tvers av golfklubber i nærområdet
- Fleksibelt treningstilbud
- Egen app for booking.
- Tilbud om morgentrening
- Take away tilbud på restauranten
- Legge til rette for /sette av tid til å kunne sosialisere
- Kort introduksjon til turneringsspill
- Arrangere turneringer som passer for hele familien.

Hans - håndverker med eget firma 45-50 år

Hvilke forventninger hadde han?

- Han får alle de råd, tips og instruksjon han trenger for å bli en golfspiller. Bli sett.
- Et godt og artig treningsmiljø
- Rask utvikling av golfferdighetene sine
- At han kan spille på banen så snart som mulig/raskt komme ut på banen.
- At klubben viser interesse for ham og hans firma. Han vurderer å sponse et arrangement i klubben for å skape oppmerksomhet rundt sitt firma og de tjenester de leverer

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben (introduksjonsfasen)?

- Intervju – kartlegge hans behov og forventninger
- Tilby individuell trening (10 timer)
- Gjennomgang av regler, etikette og hpc
- Holde tempo oppe i utviklingen av spillet
- Sikkerhet
- Ta en status etter 2-3 uker, enten via e-post, sms eller telefon
- Intervju 2: Feedback, kartlegge ytterligere behov, sponsormuligheter, businessklubb.

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben? (integreringsfasen)

- Inngå en samarbeidsavtale
- Involvere ham til klubbens samarbeidspartnere (business club)
- Tilby en «treningspakke» som en del av samarbeidsavtalen
- Ledelsen i klubben følger opp
- Egne turneringer
- Golfturner med andre samarbeidspartnere/venner med klubbens pro.

Anne – snart pensjonist 60 - 65 år

Hvilke forventninger hadde hun?

- At klubben er imøtekommende og ønsker henne velkommen som medlem.
- At de har et fleksibelt nybegynnertilbud da hun ikke kan delta på tirsdagskveldene
- At hun opplever gleden av en felles hobby/aktivitet med sin mann
- Å møte kvinner på sin egen alder og finne nye venner og par hun og mannen kan spille med
- Mye frisk luft og hyggelig trening.

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben (introduksjonsfasen)?

- Velkommen til oss prat over en kaffekopp
 - Lage en mal for kaffepraten
 - Forventninger – hva er viktig for deg? Finn ut hva er «drømmen»
- Skreddersydd – basispakke som kan tilpasses
 - Fleksibilitet mht. dager og helger
 - Introdusere en mentor
 - Gruppetrening
- Samle de som er i samme situasjon
- Regler og etikette
 - On-line teori
 - Praksis: på banen med en mentor.

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben (integreringsfasen)?

- Myk overgang til integreringsfasen (ivaretagelse)
- Oppfølgingsplan – hva kan vi gjøre bedre?
- Evt. tilby en ny oppfølgingsplan bedre tilpasset
- Info om GB
- Tilby trening
- Plan for mannen
- Relasjoner/networking – skape gode arenaer for kontakt
- Aktiviteter i klubbens regi – ikke golfaktiviteter (yoga, pilates, etc.)
- Golf på sosiale media

NB: Etterleve klubbens visjon i praksis.

Rolf – nylig enkemann

60 - 65 år

Hvilke forventninger hadde han?

- Han ønsker å treffe hyggelige mennesker og få nye venner på sin egen alder.
- Han ønsker å komme opp og etablere seg på et greit nivå. Han er en sportsmann.
- Han ser i bunn og grunn etter et «hjem utenfor hjemmet» etter at han ble enkemann. Meningsfylt tilværelse

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben (introduksjonsfasen)?

- Velkommen-samtale med DL/nybegynneransvarlig – lytte og legge opp en plan
- I gruppe med samme alder og hpc
- Pro-timer med minst en i samme alder, nivå – forventer en rask utvikling og oppleve mestring
- En mentor i treningsgruppen – samme aldersgruppe
- Introduseres i klubbens bridge-gruppe
- Fredagsgolven for nybegynnere
 - Lære etikette
 - Middag
 - Regelquiz
- Kommunikasjon «ansikt til ansikt» - mentor

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben (integreringsfasen)?

- Bli hovedmedlem medlem
- Introduseres i seniorgruppa
- Sportslig oppfølging – utarbeide en personlig treningsplan
- Rekruttere ham inn som frivillig – da vil han bli kjent med mange andre i klubben
- Mentor for nye medlemmer – en på hans alder og nivå
- Hovedmedlemskap
- Golfturer med senioren
- Sosiale senioraktiviteter.

Viggo – erfaren golfer

45 - 50 år

Hvilke forventninger hadde han?

- Han ønsker å føle seg velkommen
- At klubben viser interesse og oppmerksomhet
- Rask integrering i klubben hvor han kan finne nye venner og spille partnere.

Hva må vi gjøre annerledes i møtet med klubben/før han kommer til klubben?

- Invitere til et besøk på klubben («innsalg»)
- Presentere klubben og klubbens aktiviteter.

Hva må vi gjøre annerledes for å bli en del av klubben (integreringsfasen)?

De første 2-3 ukene

- Bli medlem
- Personlig e-post
- Invitere til et møte – Forventningsavklaring
- Presentere klubbens tilbud og aktiviteter, treninger og turneringer i mer detalj.
- Informere om treningsgrupper og team
- Tilby gratis trening
- Liste over spillepartnere med kontakt info
- Kontaktes av mulige spillepartnere
- Etter en tid/8 uker tilsendt GiS og følges opp med personlig kontakt.