



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, blir medlemmer i klubben og trives, og at de som er medlemmer forblir i golfklubben».

«Medlemmene er klubben»

- Medlemmene er golfklubbenes viktigste verdi.
- Uten medlemmene er det ikke økonomi til å drive aktiviteten i klubben eller drifte banen.
- Medlemmene skaper klubbens miljø og er navet i klubben.
- Ivareta medlemmene
- Rekruttere nye

- «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

Svarer opplevelsen til forventningene

Hva er Golfspilleren i Sentrum?

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



Hvorfor skal vi ta i bruk GIS?

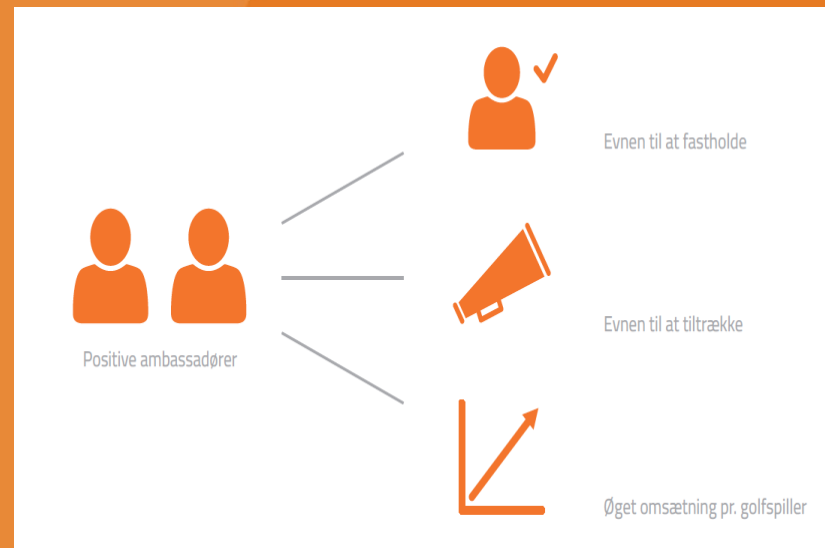
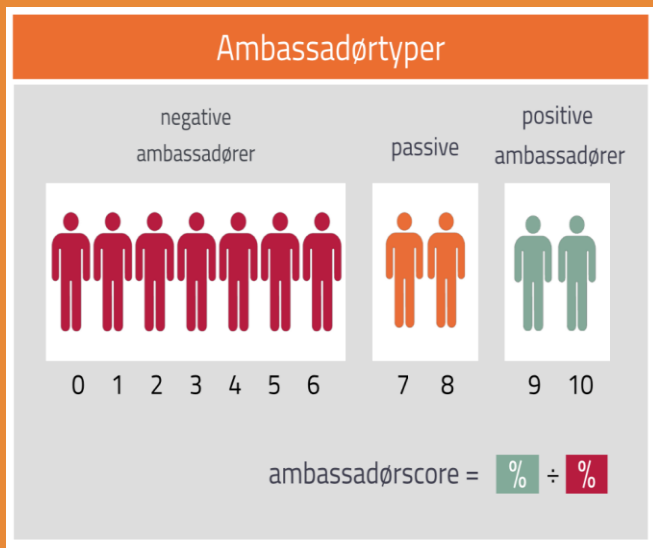
- Tid blir mer og mer «kostbart», særlig vår fritid.
- Som en golfklubb konkurrerer vi om folks fritid. Det stiller krav til at vi leverer gode opplevelser!
- Hvis vi ikke leverer gode opplevelser betyr det lavere lojalitet og anbefalingsgrad fra våre medlemmer og gjester.

Vet dere hvilke forventninger medlemmene har til dere?

.....og vet dere om dere lever opp til dem?

Ambassadørscoren

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



- 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.

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.

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.**

Gjester/greenfeespillere

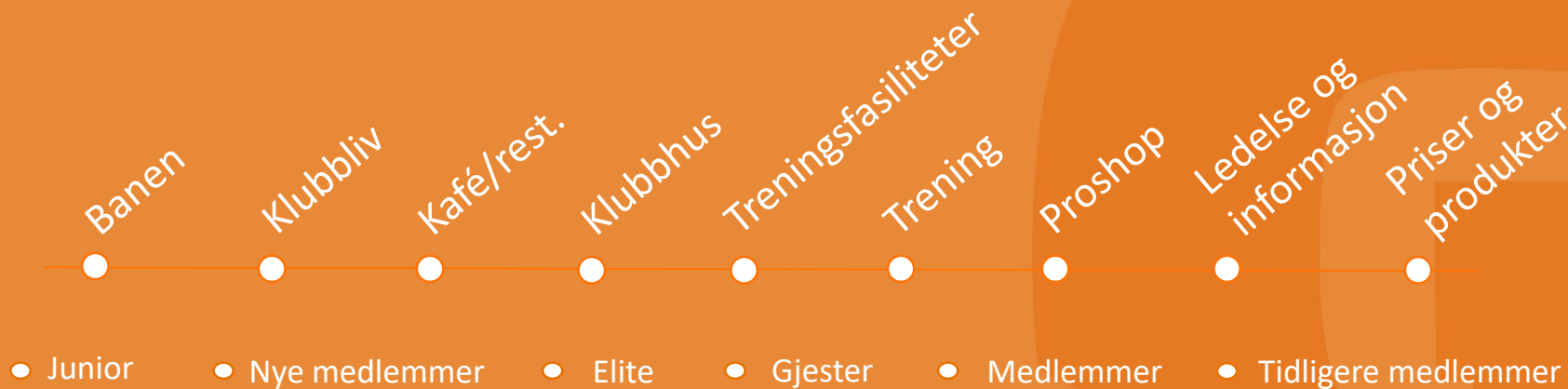
Spørreskjemaet sendes automatisk ut til spilleren dagen etter han/hun har spilt. Spilleren oppfordres til å svare på undersøkelsen innen syv dager. Det tar ca. 5 minutter å svare på spørreskjemaet.

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.

INNSIKT FRA RELEVANTE BERØRINGSPUNKTER

Skreddersydd spørreskjema for hver målgruppe av golfspillere



Hvordan bruke resultatene?

- Følge utviklingen på viktige områder
- Enklere prioritering av tiltak
- Måle effekten
- Brukervennlig grafikk

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

Rapporter

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

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

Rapporter

Fokus på bane og anlæg – juli 2017 

Bestyrelses- og managerrapport – juli 2017 

Fokus på bane og anlæg – juni 2017 

Bestyrelses- og managerrapport – juni 2017 

Fokus på bane og anlæg – september 2016 

Bestyrelses- og managerrapport – september 2016 

Fokus på bane og anlæg – juli 2016 

Bestyrelses- og managerrapport – juli 2016 

Bestyrelses- og managerrapport – juni 2016 


Fokus på bane og anlæg – juni 2016 

Fokus på bane og anlegg – september 2015 

Styre/Daglig leder rapport - september 2015 

Lister


Medlemmer september 2016 - Lister og kommentarer 

Medlemmer juli 2016 - Lister og kommentarer 


Medlemmer juli 2017 - Lister og kommentarer 

Medlemmer juni 2017 - Lister og kommentarer 

Vinnere lotteri 2016 

Medlemmer juni 2016 - Lister og kommentarer 

Medlemmer september 2015 - Lister og kommentarer 

Medlemmer juli 2015 - Lister og kommentarer 

Medlemmer juni 2015 - Lister og kommentarer 



Guide til å skape resultater

- Valg
- Prioritering
- Oppgaver
- Innsats/tiltak
- Avtaler
- Oppfølging

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

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

Ambassadørscore

51⁰

Negative Positive

Vurdering av berøringspunkter

Føler seg godt mottatt	87	0
Praktisk informasjon har vært god	80	0
Trening har vært god opplevelse	88	+5
Opplæring i golfvett og regler en god opplevelse	88	+6
Opplevelse med VTG-kurs god	90	+4
Deltar i arrangementer	36	+2
Utvikling i mitt golfspill	61	0
Har andre å spille med	78	-1
Er glad i å spille golf	88	+2
Integrert i klubben	68	+1
Mye igjen for pengene ved å være medlem i klubben		
Opplever å få oppmerksomhet og blir godt ivaretatt		

Vurdering av bakgrunnsva

Kjønn

Mann	87
Kvinne	90

Handicap

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



MÅL OG INDSATS



Serviceområde

Nye i klubben

nu

mål

51%

65%

Ambassadørscore
årsresultat



Berøringspunkt

nu

mål

opgave

Føler sig godt mottatt

87

90

a

Praktisk informasjon

80

85

b

Integrert i klubben

68

85

c

Deltar i arrangement.

36

50

d



opgave

Innsats

ansvarlig

dato

a

- Opplæring av personalet
-
-

DL

opgave

b

- Nyhetsbrev for nye medlemmer
-
-

ansvarlig

dato

Nina

opgave

c

- Fadderordning
-
-

ansvarlig

dato

Ole

opgave

d

- Gjennomgå tilbudet
- Tilpasse arr. og aktiviteter

ansvarlig

dato



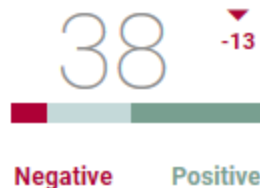
Norges
Golf forbund

Primære årsaker til klubben ble valgt

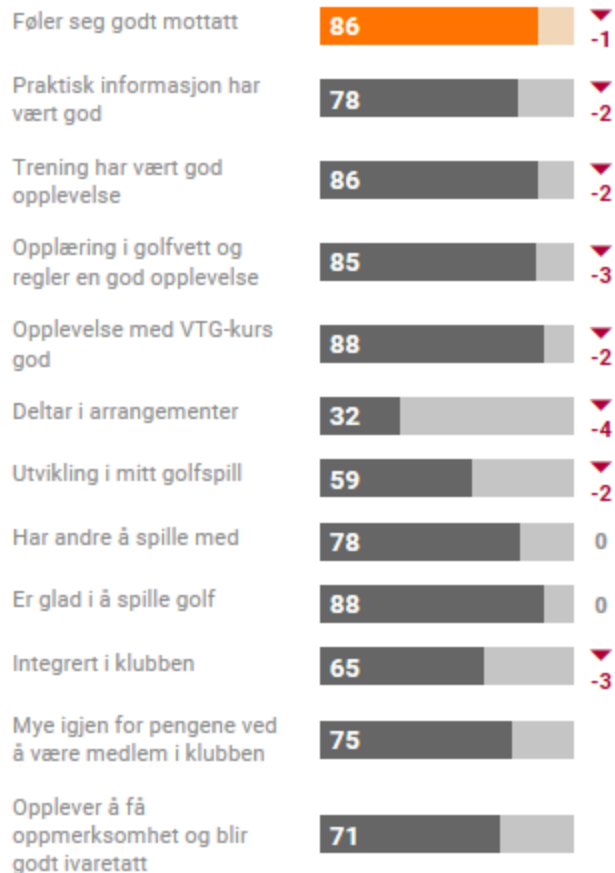
Er blitt anbefalt klubben	26%	+6
Så reklame og bestemte seg for å begynne	5%	+1
Klubbens beliggenhet i forhold til hjem/arbeid	59%	-4
Banen har blitt positivt omtalt	26%	+3
Det sosiale miljøet i klubben har blitt positivt omtalt	16%	-2
På grunn av prisen	14%	+1
Prøvd som greenfee-spiller	19%	+9
Deltok på "Åpent hus"-arrangement	1%	0
Har kontingentkategorier som passer til behov	12%	+2
Hadde familie/venner/bekjente/kolleger i klubben	44%	+2
Klubben har en gunstig beliggenhet i forhold til der jeg/vi har hytte, sommerhus etc.	5%	-3
Annet	14%	+7
Vet ikke	0%	0



Ambassadørscore



Vurdering av berøringspunkter

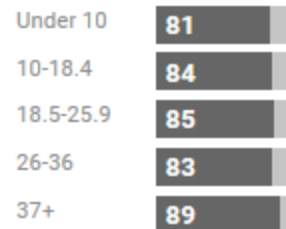


Vurdering av bakgrunnsvar

Kjønn



Handicap



Løsningsvarianter i Norge 2017

	Golfspilleren i Sentrum	Light
Survey	Alle	Valgfri ME eller GF
Spørsmål	Alle	Alle innenfor de valgte
Lister	Ja	Ja
Rapporter	Ja	Ja
Benchmark	Alle*	Nasjonalt + tailor*
R3	Alt	Alt for det tilvalgte
Pris i NOK	7.950,-	4.975 for ME, 2.950 for GF

* Tailor benchmark er en tilleggsytelse, som leveres mot betaling.

ME = Medlemsundersøkelse, NM = Entry/Nye medlemmer undersøkelse.

GF = Greenfee undersøkelsen, EX = Exit/Tidligere medlemmer undersøkelsen.

NGF kjøper NM og EX til alle norske golfklubber i 2017.

Resultater – Sola GK

- Gjester scorer oss bedre enn våre medlemmer
 - Gjester bedre enn benchmark på 6 av 9 kategorier
 - Medlemmer bedre enn benchmark på 4 av 10 kategorier
- Nye medlemmer er eksisterende golfere
- Medlemmer slutter grunnet manglende tid og flytting
 - **Får ikke utnyttet medlemskapet godt nok**
- Negative ambassadører er Menn mellom 51-66 år med hcp mellom 10-18 som er minst fornøyd med pris, klubbens miljø og informasjon. (mest fornøyd med Klubbhus og treningsfasiliteter)
- Positive ambassadører er Menn mellom 31-50 med hcp mellom 10-18 som er minst fornøyd med Priser, banen klubbens miljø. (mest fornøyd med Treningsfasiliteter, klubbhus og Proshop)

Hva har vi gjort med resultatene?

- Gjennomgås ukentlig på mandagsmøte med ansatte
- Presenteres styret under status
- Medlemmer informert via nettside og nyhetsbrev
- Satt målsetting på de enkelte punkter
- Tiltaksplan for å nå målsetting
 - Satt opp hovedpunkter
 - Konkrete tiltak i eget møte med enkelt avdeling

Hva vi gjorde i 2016

- Golfspilleren i Sentrum koblet opp mot Golfbørsen
- Infoskjermer hos Administrasjon/Proshop/Bane
- Gjennomføre tiltaksplan og måle effekt

MÅL OG INDSATS



Serviceområde	nu	mål
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Berøringspunkt	nu	mål	opgave
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	a
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	b
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	c
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	d

opgave	Indsats	ansvarlig	dato
a	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

opgave	<input type="text"/>	ansvarlig	dato
b	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

opgave	<input type="text"/>	ansvarlig	dato
c	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

opgave	<input type="text"/>	ansvarlig	dato
d	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



Norges
Golf Forbund