

Bestyrelses- og managerrapport

Maribo Sø Golfklub
September 2018



Om rapporten

SVARPROCENTER

Nedenfor ses svarprocenterne år til dato for de enkelte undersøgelser i Golfspilleren i Centrum.

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	712	172	24%	20%
Medlemsundersøgelsen	519	190	37%	35%
Nye medlemmer	20	10	50%	54%
Udmeldte	53	13	25%	20%

SÅDAN LÆSES RAPPORTEN – ET EKSEMPEL

Generelt er alle orange søjler, barrer og kurver i graferne klubbens egne resultater, mens grå søjler, barrer og kurver viser benchmark (sammenligning til landsgennemsnittet).

I eksemplet til højre fremgår det, at klubbens træningsfaciliteter af gæsterne vurderes til en score på 66 og man er gået to point frem siden seneste periode.

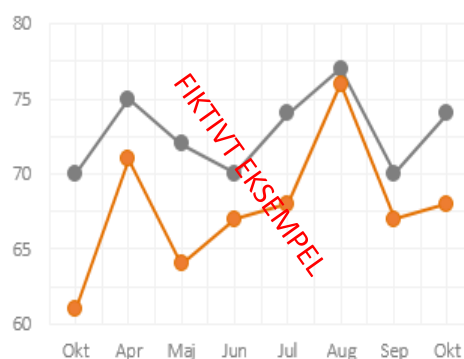
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ⁺²

BENCHMARK
74 HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra de fire undersøgelser i Golfspilleren i Centrum:

Gæsteundersøgelsen: Gennemføres løbende i perioden 1. april-31. oktober. Der sendes invitation til deltagelse i undersøgelsen dagen efter at gæsten har spillet på banen. Der sendes ikke invitation til juniorer og der sendes ikke invitation til gæster, som har vurderet banen inden for de seneste 16 uger eller har vurderet en anden bane inden for de seneste fire uger.

Medlemsundersøgelsen: Gennemføres tre gange årligt (maj, juli og september), hvor en tilfældig udvalgt tredjedel af medlemmerne inviteres til at deltage. Der sendes invitation til medlemmer registreret som Fuldtid, Fleks eller Long Distance. Juniorer får et særligt junior-skema.

Undersøgelse blandt nye medlemmer: Gennemføres løbende. Alle nye medlemmer modtager ca. otte uger efter registreret indmeldelsesdato invitation til deltagelse. Medlemmer under 19 år (juniorer) inviteres ikke.

Undersøgelse blandt udmeldte: Gennemføres løbende. Alle udmeldte modtager ca. 2-4 uger efter registreret udmeldelsesdato invitation til deltagelse. Der sendes ikke ud til udmeldte registreret som "Slettet medlem".

Et hurtigt blik på resultaterne

MEDLEMMER

AMBASSADØRSORE

Til højre ses medlemmernes ambassadørscore samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale klubben til venner eller kolleger?".

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre ambassadørkategorier: "Positive" (9-10), "Passive" (7-8) eller "Negative" (0-6).

Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvise andel af "Negative" fra den procentvise andel af "Positive".

Hvis man eksempelvis har 40% "Positive" og 20% "Negative" er ambassadørscoren = 20.

MEDLEMMER

58

▼
-9

BENCHMARK

52

HØJ: 75
LAV: 21

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Sammenlignet med andre klubber er priserne rimelige	82
2	Banen er flot og velholdt	88
3	Godt informeret om turneringerne i klubben	82
4	Godt informeret om klubberne i klubben	79
5	Bestyrelsen gør et godt stykke arbejde	75
6	Klubben informerer i tilstrækkelig grad om forhold, der er	76
7	Ledige tider når man ønsker det	89
8	Nemt at komme med i en klub i klubben	85

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

Til højre ses de berøringspunkter, som medlemmerne har vurderet højest og lavest i denne måned.

LAVESTE VURDERING

1	Klubbens ledelse lytter, når medlemmerne kommer med	60
2	Træneren er pædagogisk og spændende underviser	69
3	Prisniveau i proshoppen	70
4	Fairways er gode	72
5	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	74

HØJESTE VURDERING

1	Rent og pænt i klubben	94
2	Medarbejderne i sekretariatet giver en god service	94
3	Terrassen/terrasserne fungerer fint	91
4	Toilet- og bade faciliteter er tilfredsstillende	91
5	Sekretariatets åbningstider passer til mine behov	90

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - MEDLEMMER

Til højre ses de berøringspunkter, som blandt medlemmerne har udviklet sig mest positivt og negativt siden seneste måling.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING

1	Rimeligt prisniveau hos træneren	-16
2	Tilstrækkelig mulighed for booking af lektion hos træner	-13
3	Klubbens ledelse lytter, når medlemmerne kommer med	-13
4	Træneren forbedrer mit golfspil	-12
5	Fairways er gode	-11

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

1	Der er et godt flow på banen	+2
2	Bunkers er godt vedligeholdt	+1
3	Ledige tider når man ønsker det	+1
4		
5		

Et hurtigt blik på resultaterne

GÆSTER

AMBASSADØRSORE

Til højre ses jeres gæsters ambassadørscore samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale klubben til venner eller kolleger?".

På baggrund af gæsternes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre ambassadørkategorier: "Positive" (9-10), "Passive" (7-8) eller "Negative" (0-6).

Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvis andel af "Negative" fra den procentvis andel af "Positive".

Hvis man eksempelvis har 40% "Positive" og 20% "Negative" er ambassadørscoren = 20.

GÆSTER

53



-4

BENCHMARK

27

HØJ: 66
LAV: -31

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Greens har passende hastighed	90
2	Greens er ensartede	88
3	Banen er flot og velholdt	88
4	Bunkers er godt vedligeholdt	84
5	Rough har tilpas sværhedsgrad	74
6	Medarbejderne i sekretariatet giver en god service	95
7	Teesteder er gode	87
8	Banen er varieret og spændende	85

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter, som jeres gæster har vurderet højest og lavest i denne måned.

LAVESTE VURDERING

1	Fairways er gode	69
2	Infotavlerne på teestederne er gode	73
3	Rough har tilpas sværhedsgrad	74
4	Afstandsmarkeringerne er gode	75
5	Skiltningen/anvisningerne på banen er god	75

HØJESTE VURDERING

1	Baneservice gav bedre oplevelse af runden	99
2	Medarbejderne i sekretariatet giver en god service	95
3	Rent og pænt i klubben	95
4	Som greenfee spiller føler man sig velkommen	95
5	Der er et godt flow på banen	93

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter, som blandt jeres gæster har udviklet sig mest positivt og negativt siden sidste måned.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING

1	Sammenlignet med andre klubber er priserne rimelige	-9
2	Infotavlerne på teestederne er gode	-8
3	Afstandsmarkeringerne er gode	-8
4	Ledetid efter bolde	-7
5	Skiltningen/anvisningerne på banen er god	-6

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

1	Sekretariatets åbningstider passer til mine behov	+11
2	Proshoppens åbningstider	+10
3	Medarbejderne i sekretariatet giver en god service	+8
4	Der er et godt flow på banen	+6
5	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	+5

Serviceområder 1/3

BANEN

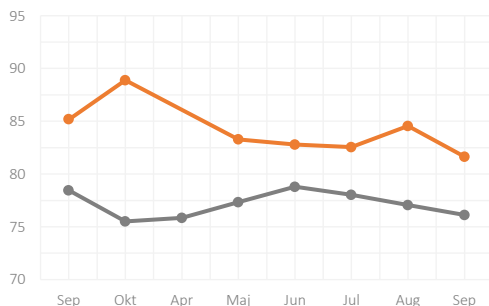
GÆSTER

82 ▼ -3

BENCHMARK

76

HØJ: 85
LAV: 63



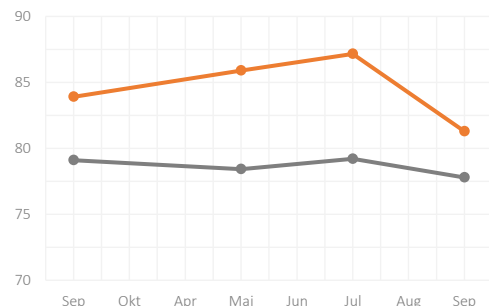
MEDLEMMER

81 ▼ -6

BENCHMARK

78

HØJ: 85
LAV: 69



KLUBLIV

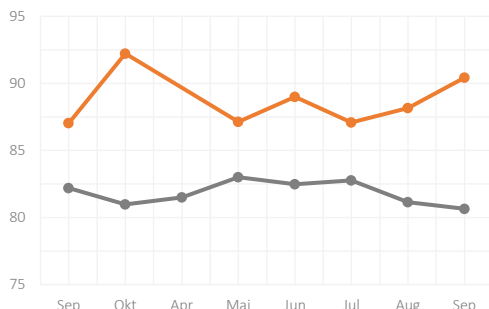
GÆSTER

90 ▲ +2

BENCHMARK

81

HØJ: 89
LAV: 68



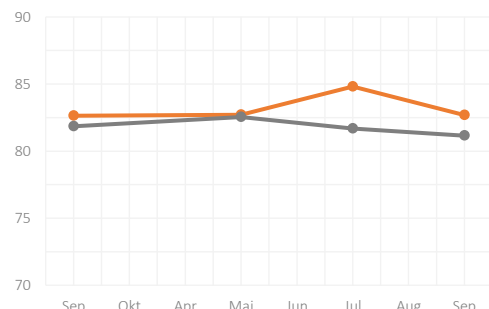
MEDLEMMER

83 ▼ -2

BENCHMARK

81

HØJ: 88
LAV: 73



RESTAURANT

Ingen restaurant i klubben

KLUBHUS

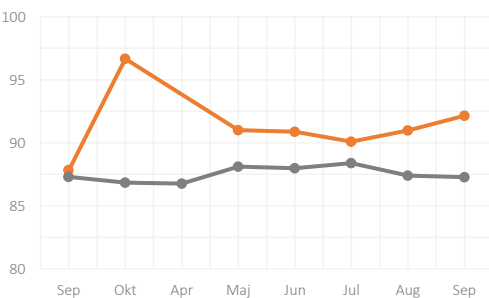
GÆSTER

92 ▲ +1

BENCHMARK

87

HØJ: 93
LAV: 80



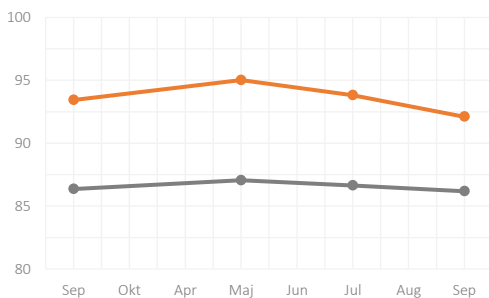
MEDLEMMER

92 ▼ -2

BENCHMARK

86

HØJ: 93
LAV: 76



Serviceområder 2/3

TRÆNINGSFACILITETER

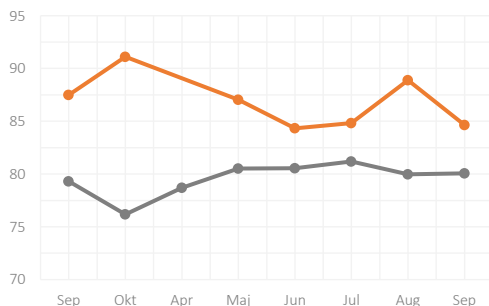
GÆSTER

85 ▼
-4

BENCHMARK

80

HØJ: 90
LAV: 66



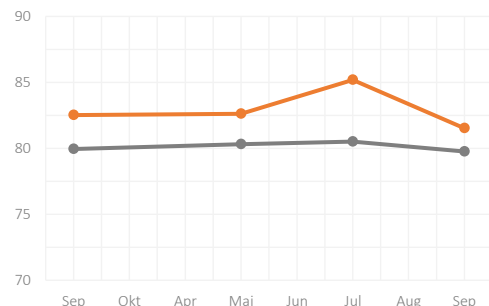
MEDLEMMER

82 ▼
-3

BENCHMARK

80

HØJ: 86
LAV: 72



PROSHOP

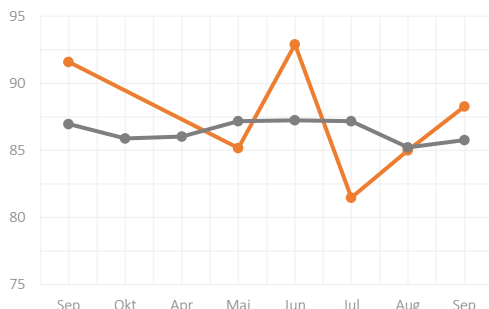
GÆSTER

88 ▲
+3

BENCHMARK

86

HØJ: 94
LAV: 75



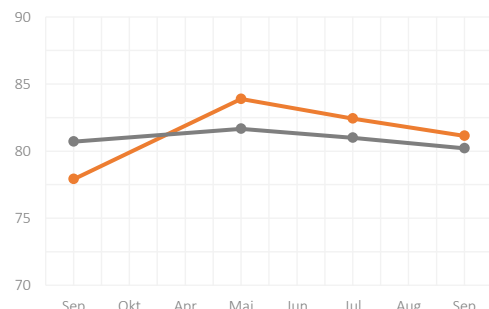
MEDLEMMER

81 ▼
-1

BENCHMARK

80

HØJ: 88
LAV: 66



TRÆNING

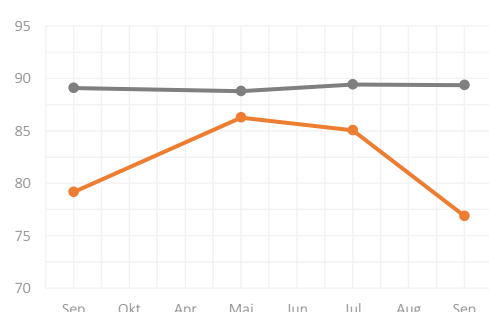
MEDLEMMER

77 ▼
-8

BENCHMARK

89

HØJ: 94
LAV: 82



PRISER OG PRODUKTER

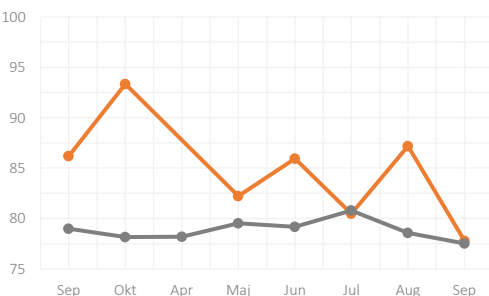
GÆSTER

78 ▼
-9

BENCHMARK

78

HØJ: 89
LAV: 61



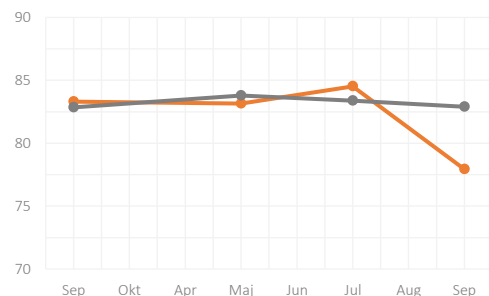
MEDLEMMER

78 ▼
-7

BENCHMARK

83

HØJ: 90
LAV: 75



Serviceområder 3/3

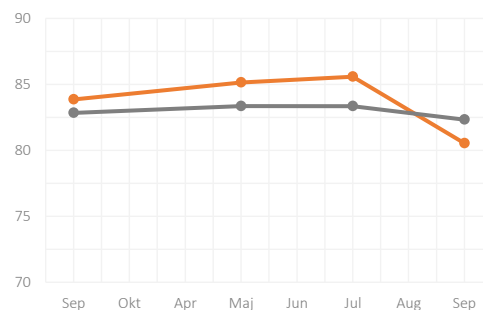
LEDELSE OG INFORMATION

MEDLEMMER

81 ▼
-5

BENCHMARK

82 HØJ: 89
LAV: 73



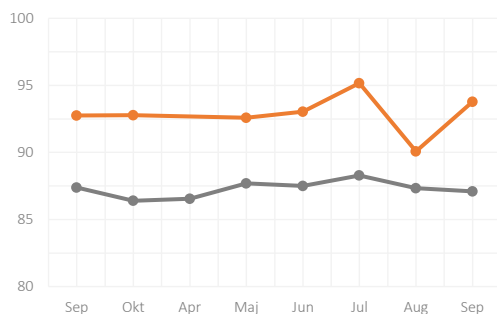
MODTAGELSE I KLUBBEN

GÆSTER

94 ▲
+4

BENCHMARK

87 HØJ: 93
LAV: 79



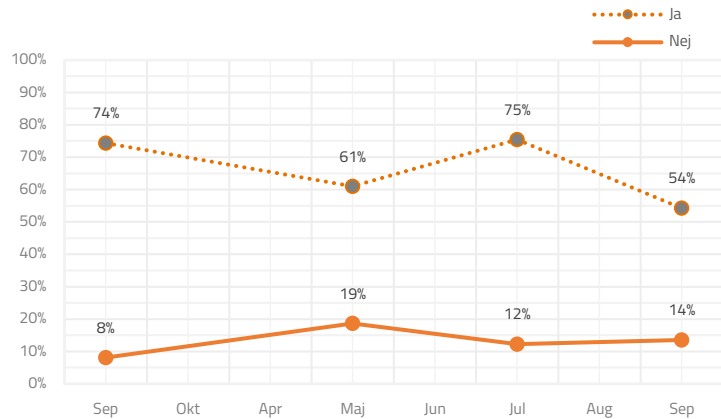
Forventninger til fortsat medlemskab

LOYALITET

Til højre ses medlemmernes forventninger til, om de er medlem af klubben om to år. Tallene viser den procentvis andel af medlemmerne, som svarer henholdsvis "Ja" og "Nej" til spørgsmålet.

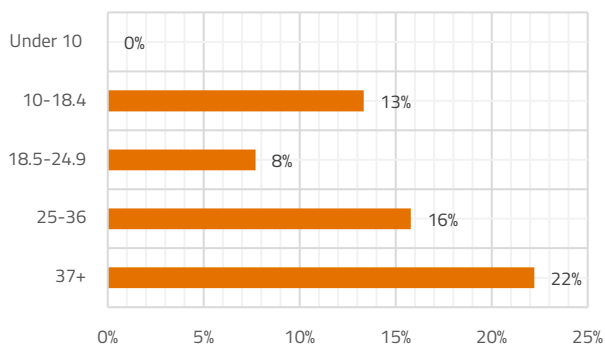
Tallene baserer sig på spørgsmålet: *"Hvor sandsynligt er det, at du fortsat er medlem af klubben om to år?"*.

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre kategorier: "Ja" (9-10), "Måske" (7-8) eller "Nej" (1-6).

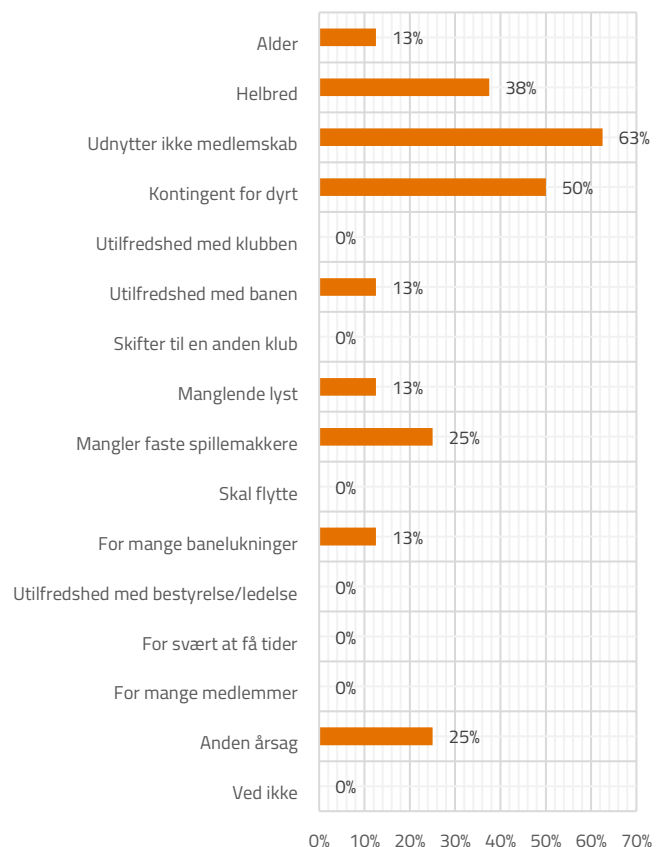


LOYALITET FORDELT PÅ HCP-GRUPPER SAMT ÅRSAGER TIL IKKE AT VÆRE MEDLEM OM TO ÅR

Her ses andelen af medlemmer, der inden for de enkelte HCP-grupper **IKKE** forventer at være medlem om to år.



Her ses de årsager, som medlemmerne angiver til at de ikke forventer at være medlem om to år.

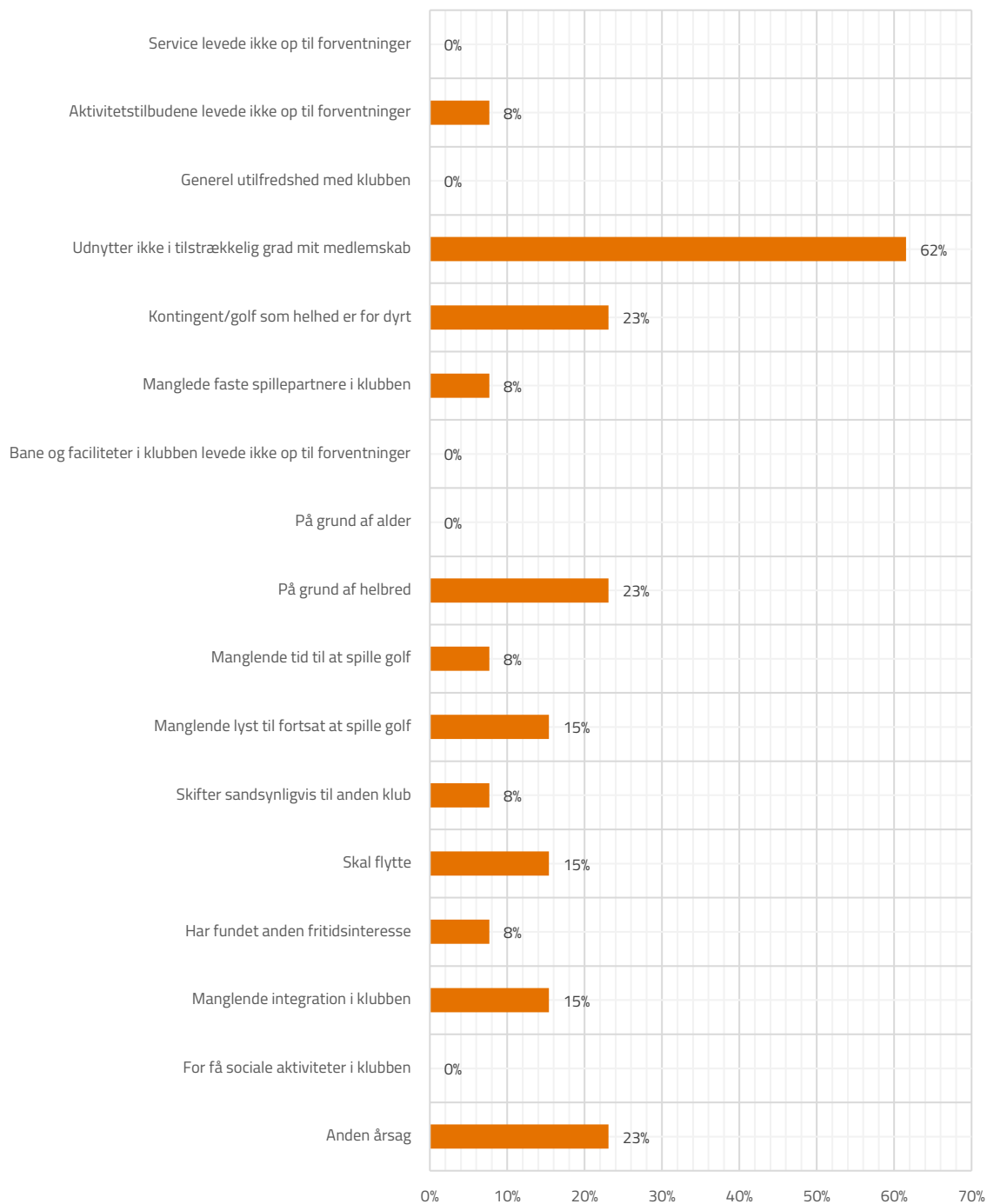


Årsager til udmeldelse af klubben

Bemærk: Resultater på denne side er baseret på alle svar i 2018

ÅRSAGER TIL UDMELDELSE

Her ses de årsager, som udmeldte angiver som årsag til udmeldelsen.



Nye medlemmer

Bemærk: Resultater på denne side er baseret på alle svar i 2018

AMBASSADØRSCORE

NYE MEDLEMMER

60

▼
-17

BENCHMARK

66

HØJ: 92
LAV: 28

Til venstre ses ambassadørscoren blandt nye medlemmer.

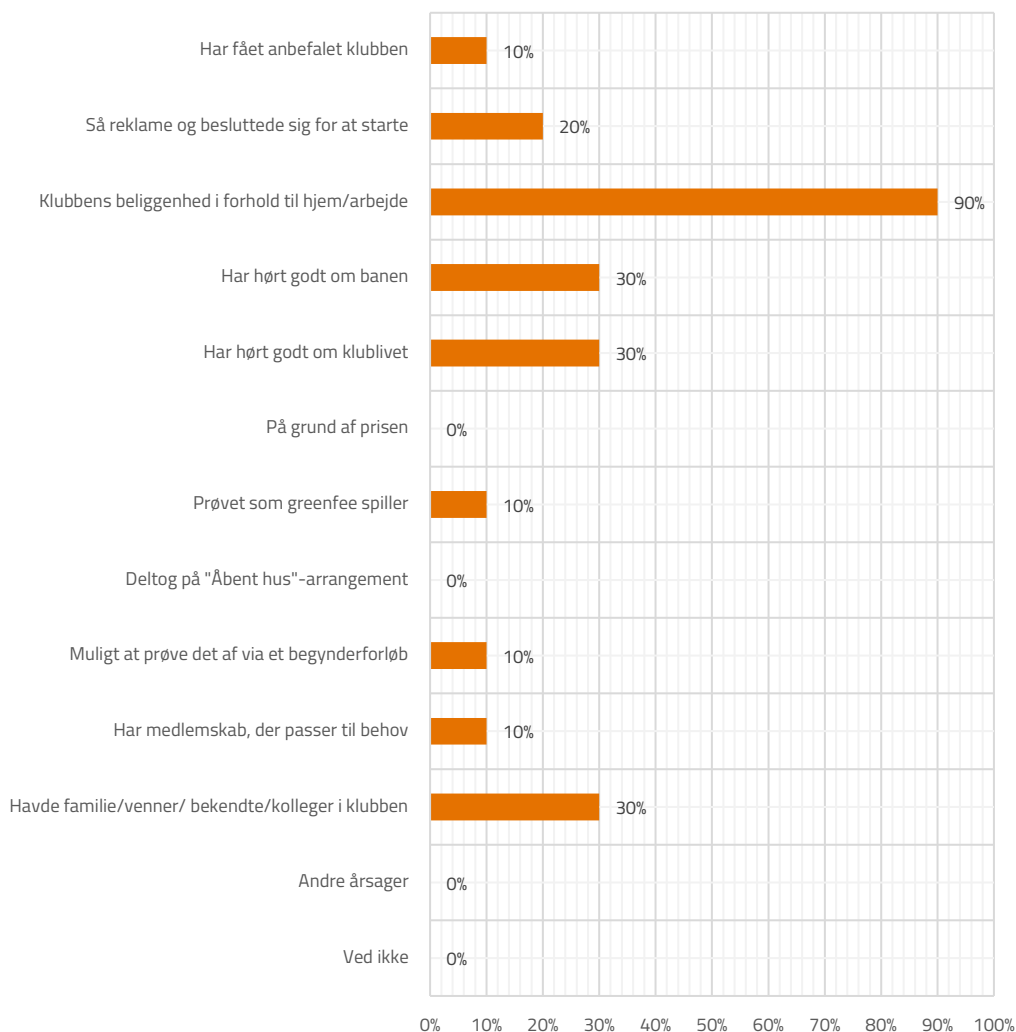
Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: *"Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale klubben til venner eller kolleger?"*.

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre ambassadørkategorier: *"Positive"* (9-10), *"Passive"* (7-8) eller *"Negative"* (0-6).

Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvis andel af *"Negative"* fra den procentvis andel af *"Positive"*.

Hvis man eksempelvis har 40% *"Positive"* og 20% *"Negative"* er ambassadørscoren = 20.

ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE JERES KLUB



Træning

AMBASSADØRSKORE - TRÆNER(E)

MEDLEMMER

24

▼
-20

BENCHMARK

67

HØJ: 91
LAV: 33

Til venstre ses ambassadørscoren for klubbens træner(e).

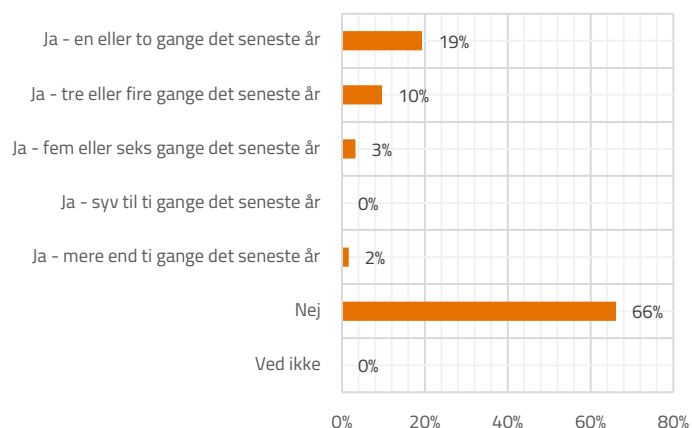
Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [trænerens navn] til venner, kolleger eller familie?".

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre ambassadørkategorier: "Positive" (9-10), "Passive" (7-8) eller "Negative" (0-6).

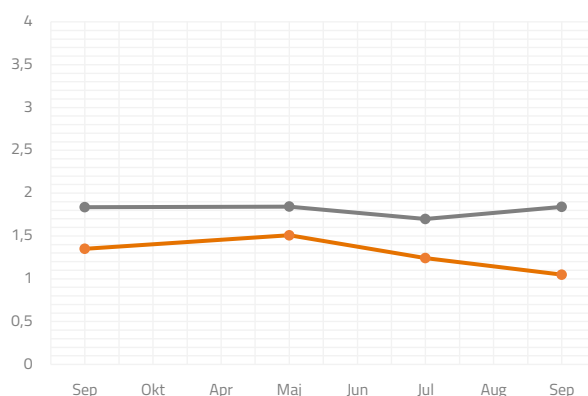
Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvis andel af "Negative" fra den procentvis andel af "Positive".

Hvis man eksempelvis har 40% "Positive" og 20% "Negative" er ambassadørscoren = 20.

BENYTTET SIG AF KLUBBENS TRÆNER SAMT TRÆNINGSRATIO



Antal træningslektioner om året pr. medlem

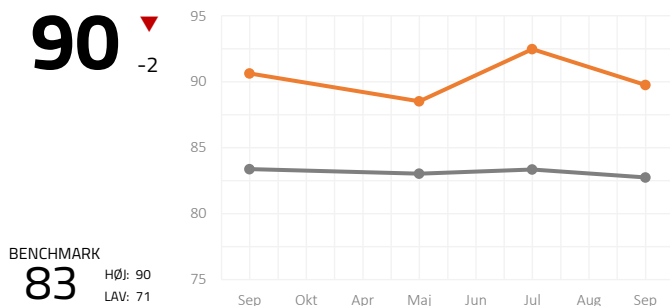


Ledelse og information

-Kun medlemmer

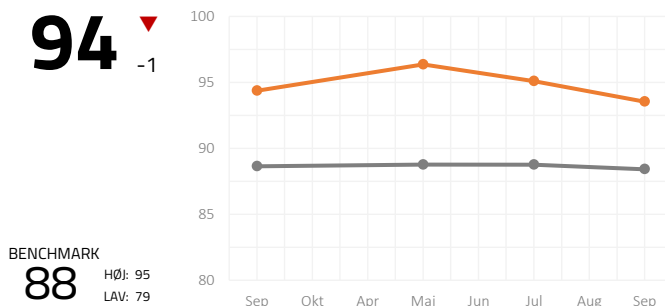
SEKRETARIATETS ÅBNINGSTIDER PASSER TIL MINE BEHOV

MEDLEMMER



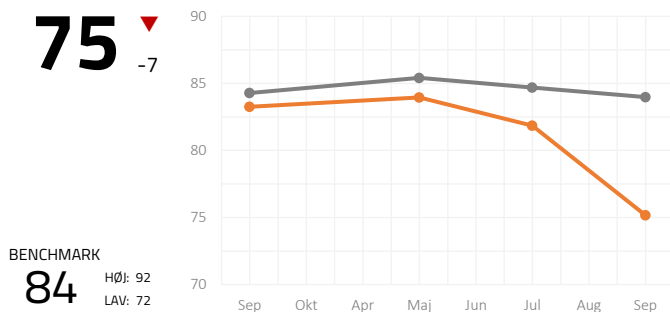
MEDARBEJDERNE I SEKRETARIATET GIVER EN GOD SERVICE

MEDLEMMER



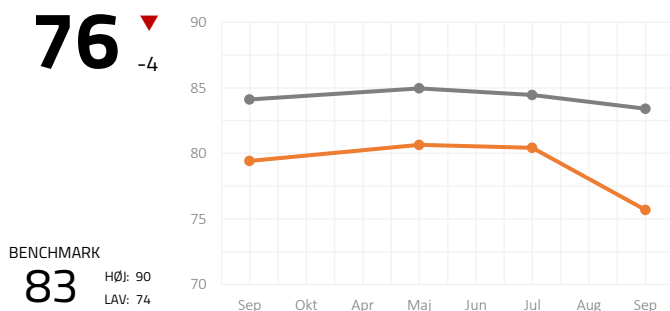
BESTYRELSEN GØR ET GODT STYKKE ARBEJDE

MEDLEMMER



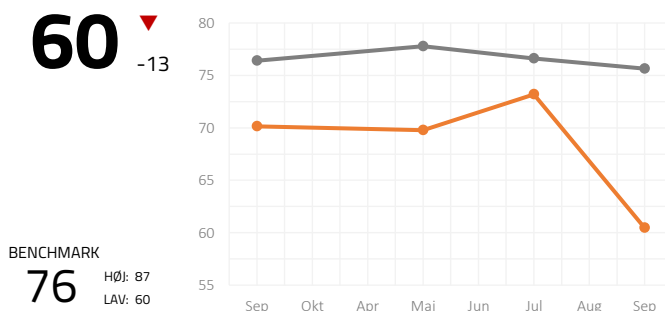
INFORMERER OM VÆSENTLIGE FORHOLD

MEDLEMMER



LEDELSEN LYTTET TIL FORSLAG OG IDEER

MEDLEMMER

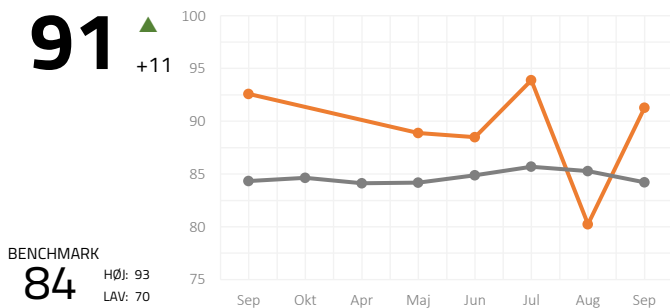


Modtagelse i klubben

-Kun gæster

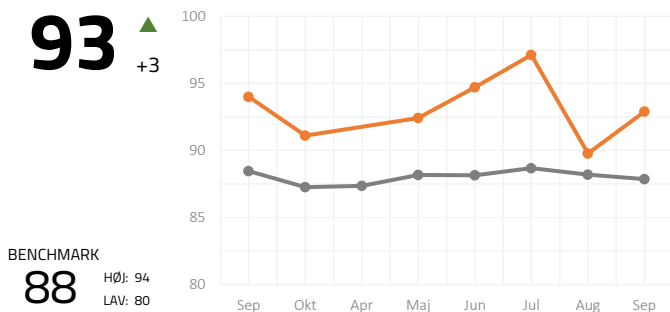
SEKRETARIATETS ÅBNINGSTIDER PASSER TIL MINE BEHOV

GÆSTER



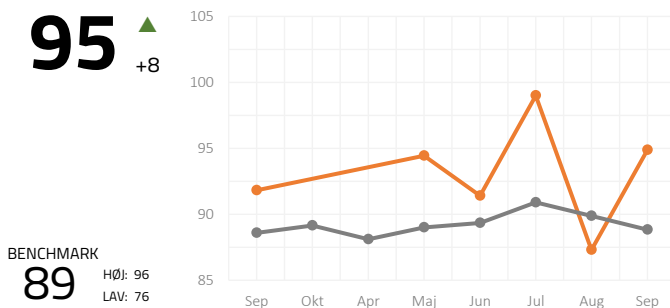
NEM OG HURTIG INDSKRIVNING INDEN RUNDEN

GÆSTER



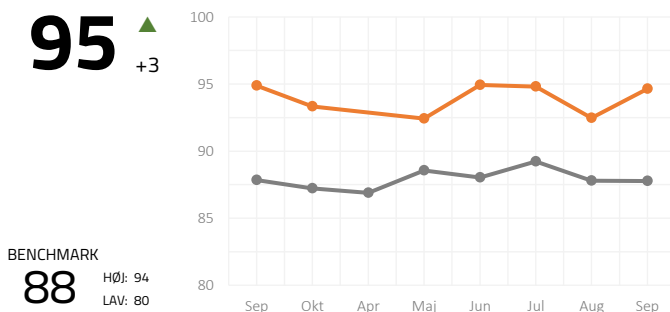
MEDARBEJDERNE I SEKRETARIATET GIVER EN GOD SERVICE

GÆSTER



SOM GREENFEE SPILLER FØLER MAN SIG VELKOMMEN

GÆSTER



MÅL OG INDSATS

Serviceområde

Nu

Mål

Berøringspunkt

Nu

Mål

Opgave

A

B

C

D

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

A

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

B

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

C

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

D

Resultater i tabeloversigt

	GÆSTER										MEDLEMMER					
	Sep	Okt	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Udv	BM	Sep	Maj	Jul	Sep	Udv	BM
Antal svar	42	5	0	23	57	32	30	30			78	62	64	64		
Svarprocent	23%	12%	0%	22%	28%	25%	18%	27%			41%	38%	38%	35%		
Ambassadørscore	57	60		57	56	53	57	53	-4	27	59	46	67	58	-9	52
Serviceområder																
Banen	85	89		83	83	83	85	82	-3	76	84	86	87	81	-6	78
Klubliv	87	92		87	89	87	88	90	+2	81	83	83	85	83	-2	81
Klubhus	88	97		91	91	90	91	92	+1	87	93	95	94	92	-2	86
Træningsfaciliteter	88	91		87	84	85	89	85	-4	80	83	83	85	82	-3	80
Proshop	92			85	93	81	85	88	+3	86	78	84	82	81	-1	80
Træning											79	86	85	77	-8	89
Modtagelse i klubben	93	93		93	93	95	90	94	+4	87						
Ledelse og information											84	85	86	81	-5	82
Priser og produkter	86	93		82	86	80	87	78	-9	78	83	83	85	78	-7	83

ANBEFALINGER TIL BESTYRELSESARBEJDE



SKAL

- Klubben er en demokratisk forening og skal være stiftet ved en stiftende generalforsamling, hvor klubbens vedtægter er vedtaget.
- Reglerne for medlemsskab af DGU, herunder DIF, skal efterleves.
- Lovpligtige forsikringer skal være tegnet. DGU og DIF har indgået kollektive forsikringsaftaler på enkelte områder.
- Klubben skal dokumentere adgang til lejede baneanlæg ved skriftlige lejekontrakter, som ikke må være i strid med DIF's og DGU's regelsæt og momslovgivningen, hvis de bor til leje.
- Momsreglerne for almennyttige foreninger, herunder klubbens eventuelle leje- og administrationsaftaler, skal overholdes.
- Vedtægter og aftaler skal følge de gældende regler på skatteområdet for foreninger.
- Børneattester skal indhentes på alle ansatte eller frivillige, som har kontakt med børn under 15 år.



BØR

- Der bør være en klar mission og vision for klubben. Der bør være en tydelig og forståelig strategi for det arbejde, der skal gøres for at nå de kortsigtede og langsigtede mål.
- En forretningsorden for bestyrelsens arbejde bør udarbejdes.
- Bestyrelsen bør udarbejde en kompetenceprofil for den samlede bestyrelse, der matcher de opgaver, der skal løses.
- Bestyrelsen bør tage stilling til, hvordan klubben organiseres i udvalg og i forhold til ledelse af ansatte og frivillige.
- Klubben bør sikre sig, at medarbejdere i klubben har de rette kompetencer.
- Klubben bør udarbejde jobbeskrivelser for de frivillige.
- Der bør udarbejdes og nedskrives forretningsgange for hvert enkelt arbejdsområde. Dette sikrer kontinuitet i arbejdet, når en medarbejder fratræder.
- Der bør udvikles anvisninger og målsætninger til god ledelse og godt samarbejde, samt laves en plan for implementering og evaluering af disse.
- Et årshjul bør udarbejdes som værktøj til planlægning af bestyrelsens/klubbens arbejde gennem året.
- Klubbens drift bør tilrettelægges således, at der jævnligt afholdes møder mellem de forskellige forretningsenheder (f.eks. klub, restaurant, pro, greenkeepere osv.), så alle parter bidrager til at indfri de forventninger, medlemmer og greenfeegæster har til golfklubben.
- Kommunale tilskud, eksempelvis via folkeoplysningloven, bør søges. Klubben bør i denne forbindelse søge råd og vejledning hos DGU.
- Klubben bør gøre deres indflydelse gældende i forhold til kommunens idrætsråd og folkeoplysningsudvalg.
- Ved større investeringer bør klubben rådgive sig med revisor, bank eller anden økonomisk rådgiver.

Bilag

- Klubben bør sikre, at der udarbejdes et retvisende regnskab, som sendes til DGU.
 - Navne på klubbens nøglepersoner bør løbende ajourføres i klubbens administrative system. Data bruges af DGU til direkte kontakt med de enkelte udvalgskategorier og bestyrelsesmedlemmer, således at DGU kan målrette sin kommunikation langt bedre.
 - Klubben bør overveje de økonomiske konsekvenser af at indgå i forskellige rabatordninger.
 - Bestyrelsen bør indhente en generel rådgivning inden eventuelle aftaler bliver drøftet og indgået mellem klub og baneejer.
 - Klubben kan indgå en administrationsaftale med en baneejer. Klubben bør i den forbindelse søge rådgivning hos DGU.
 - Der bør løbende gennemføres undersøgelser blandt golfklubbens medlemmer og greenfeegæster, hvor der spørges ind til deres oplevelser og tilfredshed med golfklubben.
 - Klubben bør iværksætte undersøgelser, som kortlægger årsager til udmeldelse af golfklubben eller overgang til passivt medlemskab.
 - Klubben bør hvert år deltage på Dansk Golf Unions repræsentantskabsmøde og et regionalmøde.
 - Bestyrelsen bør tegne en bestyrelsesansvarsforsikring for at sikre sig bedst muligt.
 - Når der opstår konflikter i klubben, f.eks. i forbindelse med etikette og regelbrud, bør bestyrelsen følge DGU's vejledning: "Råd, hjælp og vejledning til konfliktløsning" samt DIF's pjece om eksklusion "Eksklusion fra DIF-foreninger", for at undgå procedurefejl og for at sikre, at alle bliver hørt forud for en evt. beslutning.
 - Bestyrelsen bør udarbejde en indkøbspolitik og undersøge muligheden for at indgå i relevante indkøbsaftaler.
-
- 
- EN GOD IDE**
- Det er en god idé, at golfklubben udarbejder en strategi for rekruttering og fastholdelse af frivillige.
 - Det er en god idé, at bestyrelsen i sin aftale med restauratøren aftaler rammerne for klubbens sociale liv.
 - Det er en god idé, at klubben indgår i regionale og nationale ERFA-grupper, hvor der udveksles erfaringer og 'best practice'.
 - Det er en god idé, at bestyrelse, ansatte og frivillige tilbydes efteruddannelse.
 - Det er en god idé at ansætte uddannet personale.

ANBEFALINGER TIL PERSONALEHÅNDTERING



SKAL

- Bestyrelse/manager skal sikre, at der bliver indgået lovlige ansættelseskontrakter med alle de ansatte samt have kendskab til ansættelseslovgivningen.

- Klubben skal udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering (APV).



BØR

- En jobbeskrivelse bør udarbejdes for de ansatte med særligt fokus på arbejds- og rollefordeling mellem ansatte og frivillige, herunder bestyrelsen.

- Varetagelsen af de ansattes forhold og trivsel bør foregå som i et almindeligt arbejdsgiver-/arbejdstagerforhold.

- Ved træneransættelser bør klubben ansætte PGA-uddannede trænere.

- Medarbejderudviklingssamtaler bør afholdes for bl.a. at øge trivslen på arbejdspladsen samt at udvikle og fastholde medarbejderne.

- Klubbens ansatte bør være medlem af relevante faglige organisationer (f.eks. GAF - Golfens Administrative Forening, DGA - Dansk Greenkeeper Forening og PGA – Professionel Golfers Association).

- Klubbens ansatte bør overveje at deltage i ERFA-grupper på regionalt og nationalt plan.

- Klubberne bør sikre sig, at personalet har en tilstrækkelig uddannelsesmæssig baggrund og give mulighed for efteruddannelse.



EN GOD IDE

- Det er en god idé, at klubbens personale deltager i kurser/årsmøder fra relevante faglige organisationer tilknyttet golfsporten (f.eks. GAF - Golfens Administrative Forening, DGA - Danish Greenkeeper Association og PGA – Professionel Golfers Association).

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®