

# Begyndelse i klubben

Maribo Sø Golfklub  
September 2017



# Om rapporten

## SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Medlemsundersøgelsen	539	211	39%	46%
Nye medlemmer	24	17	71%	53%

## SÅDAN LÆSES RAPPORTEN – ET EKSEMPEL

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

I eksemplet til højre fremgår det, at klubbens træningsfaciliteter af medlemmerne vurderes til en score på 72 og man er gået syv point tilbage siden seneste periode.

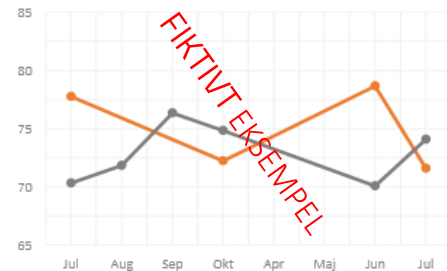
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 58 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 85.

### UDVIKLING I MIT GOLFSPIK

#### MEDLEMMER

**72** ▼  
-7

BENCHMARK  
**74**  
HØJ: 85  
LAV: 58



## GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på to af undersøgelserne i Golfspilleren i Centrum – medlemsundersøgelsen og undersøgelsen blandt nye medlemmer:

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.

Der er fokus på to segmenter i rapporten:

- 1) Nye medlemmer, som har meldt sig ind i år. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 6 svar i September 2017.
- 2) Medlemmer med et HCP over 36. Resultaterne for denne gruppe er baseret på 4 svar i September 2017.

# Et hurtigt blik på resultaterne

## AMBASSADØRSKORE I 2017 (PR. 30. SEPTEMBER)

Til højre ses de nye medlemmers ambassadørscore.

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

### NYE MEDLEMMER

71 ▼  
-4

### BENCHMARK

65 HØJ: 87%  
LAV: 41%

### VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

## TOP OG BUND SCORE I 2017 (PR. 30. SEPTEMBER)

Til højre ses de berøringspunkter vedrørende begyndelsen i klubben, som medlemmerne har vurderet højest og lavest.

LAVESTE VURDERING		
1	Integreret i klubben	71
2	Udvikling i mit golfspil	75
3	Har andre at spille med	79
4	Føler sig godt modtaget	85
5	Praktisk information har været god	86

HØJESTE VURDERING		
1	Oplevelse med golfkørekortet god	92
2	Regel og etikette forløb en god oplevelse	91
3	Klubben har tilstrækkelig opmærksomhed på mig	90
4	Medlemskab giver stor værdi for pengene	90
5	Træning har været god oplevelse	89

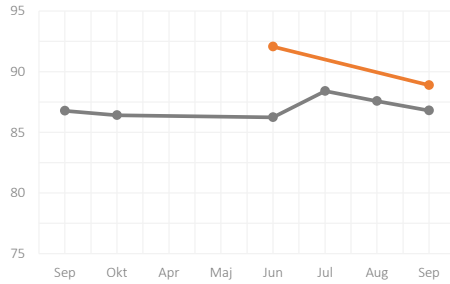
# NYE MEDLEMMER

- Oplevelse af berøringspunkter (September 2017)

FØLER SIG GODT MODTAGET

NYE MEDLEMMER

**89**



BENCHMARK

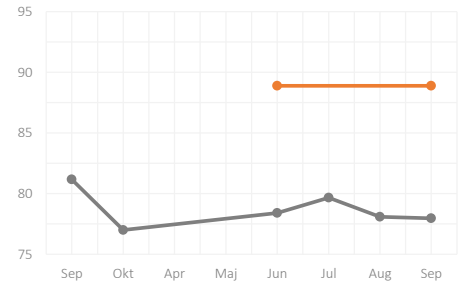
**87**

HØJ: 97  
LAV: 73

PRAKTISK INFORMATION HAR VÆRET GOD

NYE MEDLEMMER

**89**



BENCHMARK

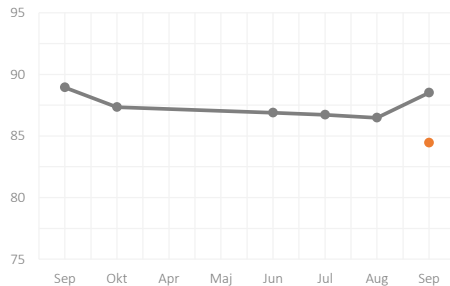
**78**

HØJ: 92  
LAV: 59

TRÆNING HAR VÆRET GOD OPLEVELSE

NYE MEDLEMMER

**84**



BENCHMARK

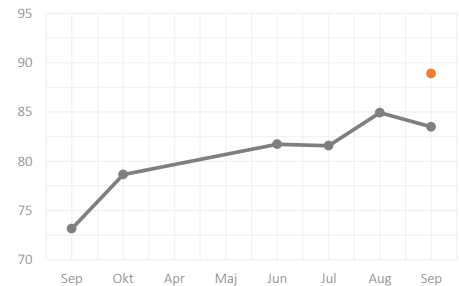
**88**

HØJ: 96  
LAV: 79

REGEL OG ETIKETTE FORLØB EN GOD OPLEVELSE

NYE MEDLEMMER

**89**



BENCHMARK

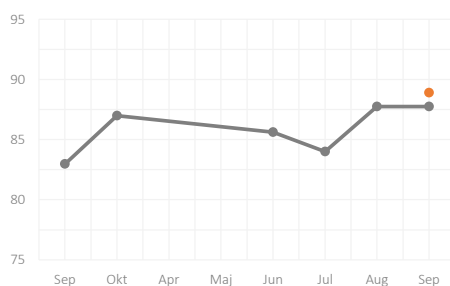
**83**

HØJ: 93  
LAV: 68

OPLEVELSE MED GOLFKØREKORTET GOD

NYE MEDLEMMER

**89**



BENCHMARK

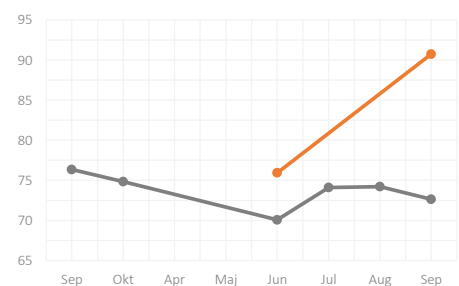
**88**

HØJ: 98  
LAV: 79

UDVIKLING I MIT GOLFSPIK

NYE MEDLEMMER

**91**



BENCHMARK

**73**

HØJ: 86  
LAV: 54

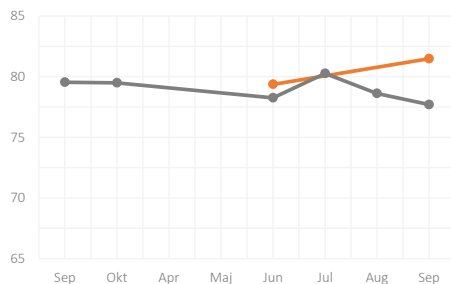
# NYE MEDLEMMER

- Oplevelse af berøringspunkter (September 2017)

HAR ANDRE AT SPILLE MED

NYE MEDLEMMER

**81**

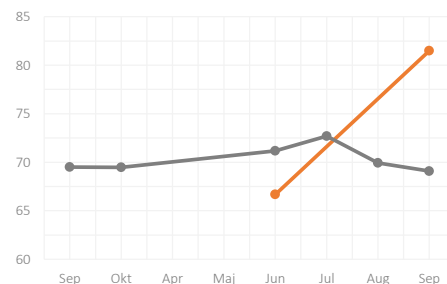


BENCHMARK  
**78**  
HØJ: 96  
LAV: 56

INTEGRERET I KLUBBEN

NYE MEDLEMMER

**81**

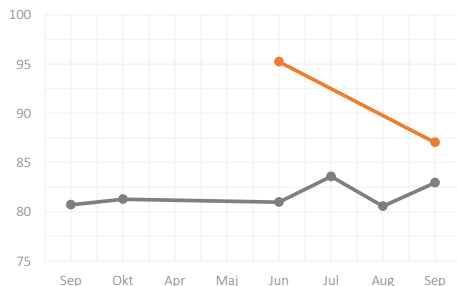


BENCHMARK  
**69**  
HØJ: 85  
LAV: 48

MEDLEMSKAB GIVER STOR VÆRDI FOR PENGENE

NYE MEDLEMMER

**87**

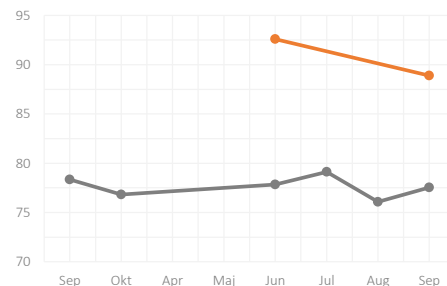


BENCHMARK  
**83**  
HØJ: 95  
LAV: 69

KLUBBEN HAR TILSTRÆKKELIG OPMÆRKSOMHED PÅ MIG

NYE MEDLEMMER

**89**



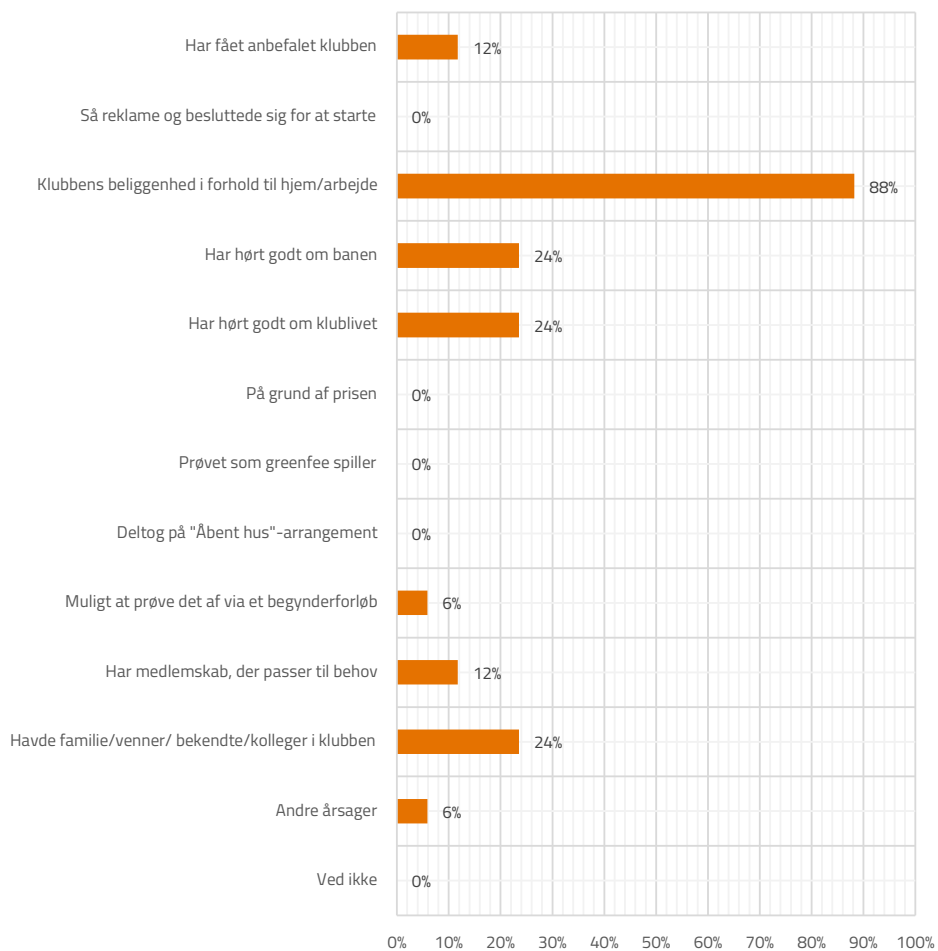
BENCHMARK  
**78**  
HØJ: 94  
LAV: 55

# NYE MEDLEMMER

- Årsager til valg af klub

ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE JERES KLUB - ALLE SVAR PR. 30. SEPTEMBER

---

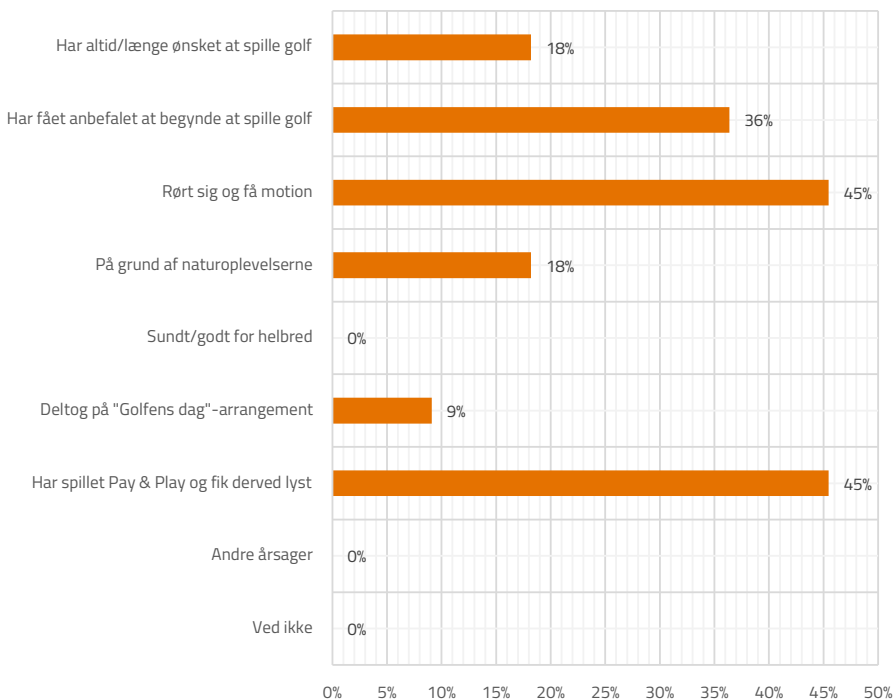


# NYE MEDLEMMER

- Årsager til golf

ÅRSAGER TIL AT DE NYE MEDLEMMER VALGTE AT SPILLE GOLF - ALLE SVAR PR. 30. SEPTEMBER

---



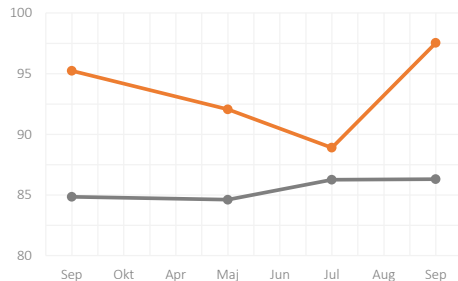
# MEDLEMMER OVER HCP 36

- Oplevelse af klubliv (September 2017)

## HYGGELIG ATMOSFÆRE I KLUBBEN

MEDLEMMER

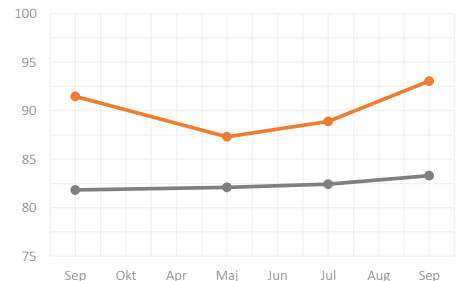
**98** ▲  
+9



## GODT SOCIALT MILJØ I KLUBBEN

MEDLEMMER

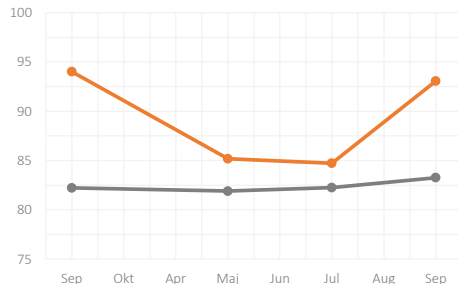
**93** ▲  
+4



## GODE SOCIALE ARRANGEMENTER I KLUBBEN

MEDLEMMER

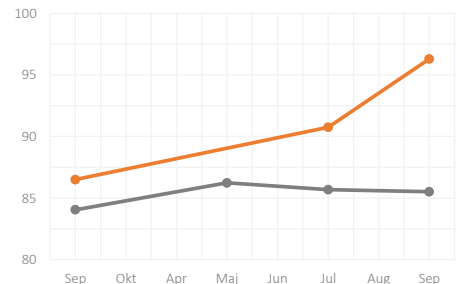
**93** ▲  
+8



## TURNERINGSUDBUDET DÆKKER BEHOV

MEDLEMMER

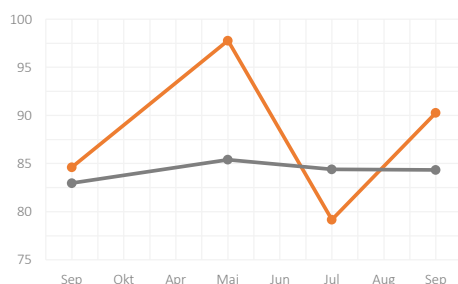
**96** ▲  
+5



## GODT INFORMERET OM TURNERINGERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

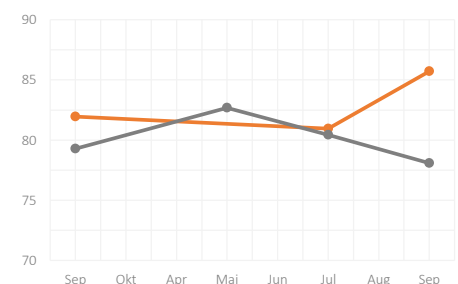
**90** ▲  
+11



## ANTALLET AF KLUBBER I KLUBBEN ER PASSENDE

MEDLEMMER

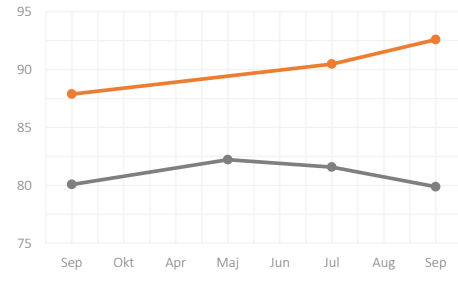
**86** ▲  
+5



## NEMT AT KOMME MED I EN KLUB I KLUBBEN

MEDLEMMER

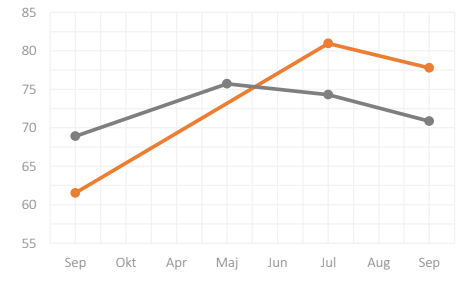
**93** ▲  
+3



## GODT INFORMERET OM KLUBBERNE I KLUBBEN

MEDLEMMER

**78** ▼  
-3

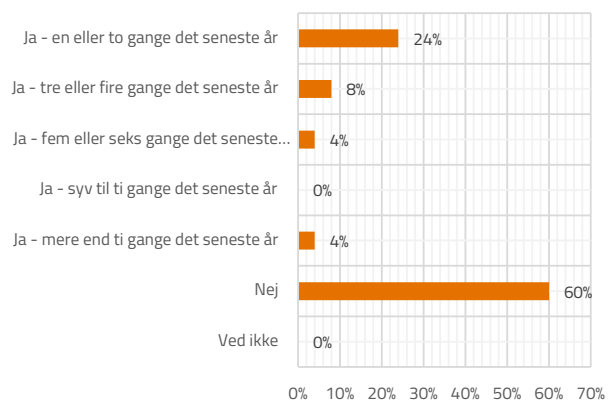




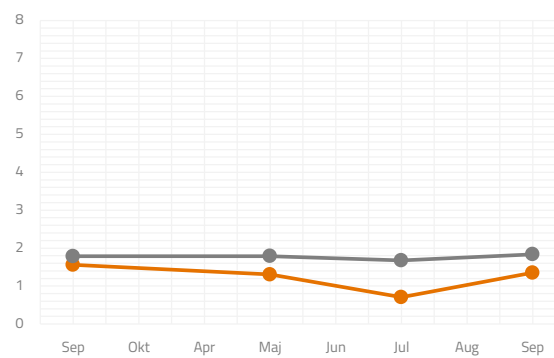
# MEDLEMMER OVER HCP 36

Træningsdeltagelse - alle svar pr. 30. september

## BENYTTET SIG AF KLUBBENS TRÆNER SAMT TRÆNINGSRATIO



Antal træningslektioner om året pr medlem med HCP over 36

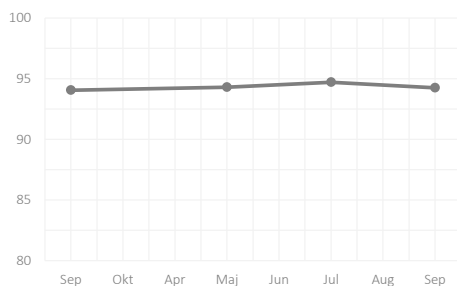


# MEDLEMMER OVER HCP 36

Oplevelse af træning - September 2017

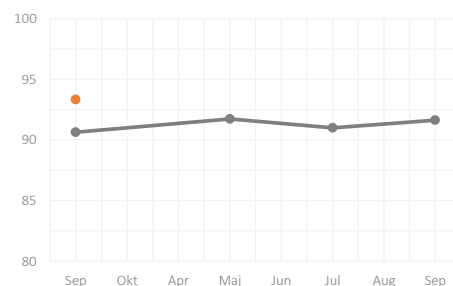
TRÆNEREN ER TEKNISK DYGTIG

MEDLEMMER



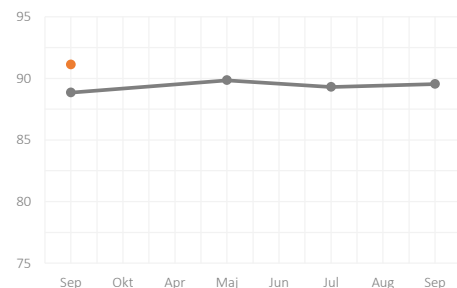
TRÆNEREN FORBEDRER MIT GOLFSPIL

MEDLEMMER



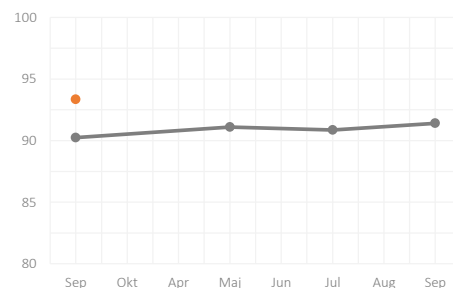
TRÆNEREN ER PÆDAGOGISK OG SPÆNDENDE UNDERVISER

MEDLEMMER



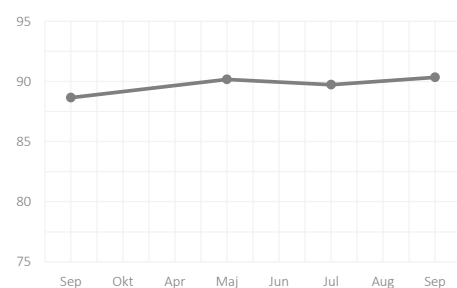
TRÆNEREN ER OPMÆRKSOM OG SERVICEMINDED

MEDLEMMER



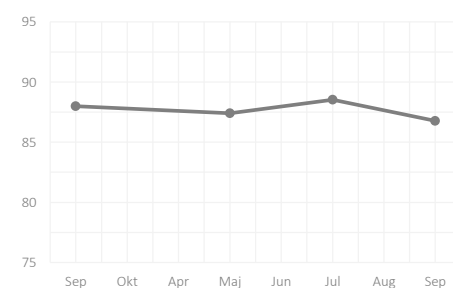
TILSTRÆKKELIG MULIGHED FOR BOOKING AF LEKTION HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER



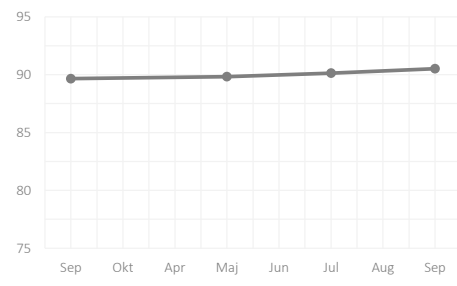
RIMELIGT PRISNIVEAU HOS TRÆNEREN

MEDLEMMER



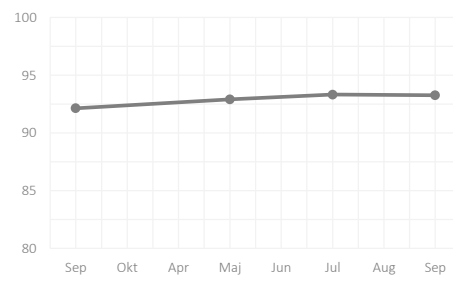
TRÆNEREN HAR GODT OG VARIERET TRÆNINGSTILBUD

MEDLEMMER



TRÆNEREN BIDRAGER POSITIVT TIL MILJØET I KLUBBEN

MEDLEMMER



# MÅL OG INDSATS

Serviceområde

Nu

Mål

Berøringspunkt

Nu

Mål

Opgave

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

# Resultater i tabeloversigt

## NYE MEDLEMMER

	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Udv	BM
Antal svar			7	0	4	6		
Svarprocent			70%	0%	57%	100%		
Ambassadørscore			86%			67		65

## MEDLEMMER

	Sep	Maj	Jul	Sep	Udv	BM
	77	56	77	78		
	41%	33%	43%	41%		

### Nye medlemmer

Føler sig godt modtaget			92			89		87
Praktisk information har været god			89			89		78
Træning har været god oplevelse						84		88
Regel og etikette forløb en god oplevelse						89		83
Oplevelse med golfkørekortet god						89		88
Udvikling i mit golfspil			76			91		73
Har andre at spille med			79			81		78
Integreret i klubben			67			81		69
Medlemskab giver stor værdi for pengene			95			87		83
Klubben har tilstrækkelig opmærksomhed på mig			93			89		78

### Serviceområder - medlemmer med hcp over 36

Banen	89	93	89	93	+4
Klubliv	84	90	85	92	+7
Restaurant					
Klubhus	97	96	95	100	+5
Træningsfaciliteter	89	89	88	93	+5
Proshop	84	90	81	95	+14
Træning	93				
Ledelse og information	83	96	90	94	+4
Priser og produkter	78	93	80	92	+12

# Resultater i tabeloversigt

## MEDLEMMER MED HCP OVER 36

	Sep	Maj	Jul	Sep	Udv	BM
<b>Klubliv</b>						
Hyggelig atmosfære i klubben	95	92	89	98	+9	86
Godt socialt miljø i klubben	91	87	89	93	+4	83
Gode sociale arrangementer i klubben	94	85	85	93	+8	83
Turneringsudbuddet dækker behov	87		91	96	+5	86
Godt informeret om turneringerne i klubben	85	98	79	90	+11	84
Antallet af klubber i klubben er passende	82		81	86	+5	78
Nemt at komme med i en klub i klubben	88		90	93	+3	80
Godt informeret om klubberne i klubben	62		81	78	-3	71

## Træning

Træneren er teknisk dygtig						94
Træneren forbedrer mit golfspil	93					92
Træneren er pædagogisk og spændende underviser	91					90
Træneren er opmærksom og serviceminded	93					91
Tilstrækkelig mulighed for booking af lektion hos træneren						90
Rimeligt prisniveau hos træneren						87
Træneren har godt og varieret træningstilbud						91
Træneren bidrager positivt til miljøet i klubben						93

## ANBEFALINGER TIL NYE MEDLEMMER



### BØR

- Klubben bør overveje, om der skal udbydes flere typer medlemskaber, som tilgodeser fleres behov. Parametre som alder, tid og økonomi bør indtænkes.
- Et rekrutteringsudvalg bør nedsættes.
- Et prøvemedlemskab til nybegynderen som integrerer prøvemedlemmet i golfklubben, bør tilbydes.
- Klubben bør have udarbejdet en plan for, hvordan nye medlemmer introduceres til klubben.
- Rekruttering af nye medlemmer bør begynde i geografisk nærhed af golfklubben.
- Golfklubben bør udvælge en afgrænset målgruppe for rekrutteringen og lade dette afspejle i rekrutteringsaktiviteter, materialer og valg af markedsføringskanaler.
- Golfklubben bør deltage i Golfens Dag, som er et landsdækkende åbent hus-arrangement.
- Golfklubben bør bruge sine nuværende medlemmer som den vigtigste ressource i relation til at skaffe nye medlemmer. Medlem skaffer medlem.
- Golfklubben bør have konkrete mål for udviklingen i antallet af medlemmer i de forskellige kontingentgrupper, hvor medlemsudviklingen tager udgangspunkt i både frafald og tilgang.



### EN GOD IDÉ

- Det er en god idé, at klubben anvender DGU's eksisterende og gennemprøvede koncepter, der er tilgængelige på DGU's hjemmeside med drejebøger og skabeloner.
- Det er en god idé, at klubben knytter lokale partnerskaber med f.eks. skoler, fitnesscentre, organisationer og lign.

## ANBEFALINGER TIL BEGYNDERARBEJDE



- Golfklubben skal sikre, at nye golfspillere opfylder de minimumskrav, som er beskrevet i golfkørekortet ved udstedelse af DGU-kort.



- Der bør være et øget fokus på begynderens første to år i golfklubben. Alt for mange medlemmer stopper inden de bliver ordentligt integrerede i golfklubben.
- Klubbens træner bør anvende DGU's koncept: Begyndertræning i golf.
- Venskaber, udvikling af færdigheder og sjov bør være de tre vigtigste faktorer i forhold til at fastholde begynderen i golfklubben.
- Klubben bør have fokus på indmeldelsesraten blandt prøvemедlemmerne. Indmeldelsesraten er den procentdel af prøvemедlemmerne, som efterfølgende vælger at melde sig ind i golfklubben. De bedste golfklubber har en indmeldelsesrate på op mod 90 %.
- Alle golfklubber bør have et fleksibelt og billigt prøvemедlemskab, som nedbryder barriererne for at prøve golf.
- Begynderudvalget bør sammensættes af personer, som ønsker at skabe en sjov, social og udviklende start på livet som golfspiller.
- Begynderen bør hurtigt komme på stor bane og helst fra et ratet begynderteested.
- Begynderen bør have en mentor, som hjælper med at integrere denne i golfklubben. Mentoren bør være proaktiv iht. begynderens deltagelse i klubbens aktiviteter.
- Klubben bør sørge for at uddanne frivillige begyndertrænere til at hjælpe klubbens PGA-træner ved begyndertræning.

# **GOLFSPILLEREN** I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE  
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

**RAW MILK®**