



ASIAKASKOKEMUKSEN HALLINTA



*Väyliä
parempaan
elämään*

MIKÄ ASIAKASKOKEMUKSEN HALLINTA?

- Kokonaisvaltainen toimintamalli, jossa asiakas ja hänen tarpeensa asetetaan keskiöön
- Asiakaslähtöinen toiminta ja koko golfyhteisön sitoutuminen siihen lisäävät asiakkaiden suositteluhalukkuutta
- Suosittelevat asiakkaat lisäävät myyntiä, kierrosmääriä sekä vapaaehtoisuuksia – pettyneet laskevat niitä
- Suunnittelu, mittaaminen, seuranta, reagointi



SEURAKEHITTÄJÄT 2016



Petri Peltoniemi



Aleksi Valta



Aarni Nordqvist



Hanna Kivelä



Petri Lehtonen



Ville Nurmi



Pasi Huhtala



Yhteenveto 2015

Seurakehittäjäverkosto:
67 golfyhteisöä tavattiin
101 vierailua

Pelaaja Ensin:
47 golfyhteisöä
11 300 jäsen/osakasvastausta
20 600 vieraspelaajapalautetta

1216 vapaaehtoista

150 yhteistyökumppanileadia

ASIAKASKOKEMUKSEN HALLINTA PALVELUT 2016

	Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu
Aluekierros 2016 Hyvät käytännöt 2015		5 kpl 1.-5.2.									
Asiakaskoke- muksella menestykseen				3 kpl 11.4. 13.4. 15.4.							
Uusien pelaajien uskollisuus									Syys- lokakuussa erikseen	3 kpl Ilmoitettuna ajankohtana	
Golfyhteisö- kohtaiset vierailut	□ □ □ □		□ □ □ □			□ □ □ □		□ □	□ □ □ □ □ □ □ □		



Väyliä
parempaan
elämään

Lähettiläspistemäärä

43% ⁺¹⁰



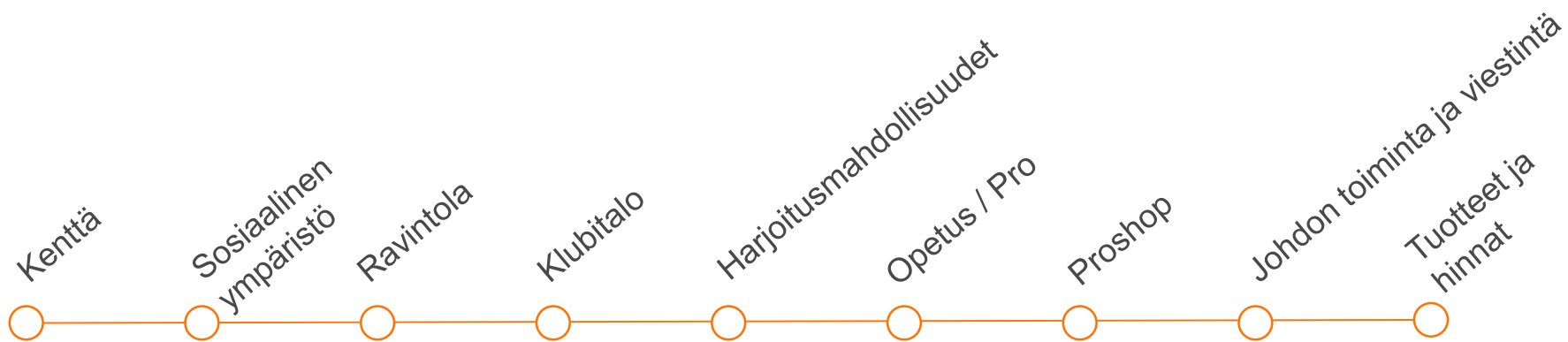
Kielteinen

Myönteinen

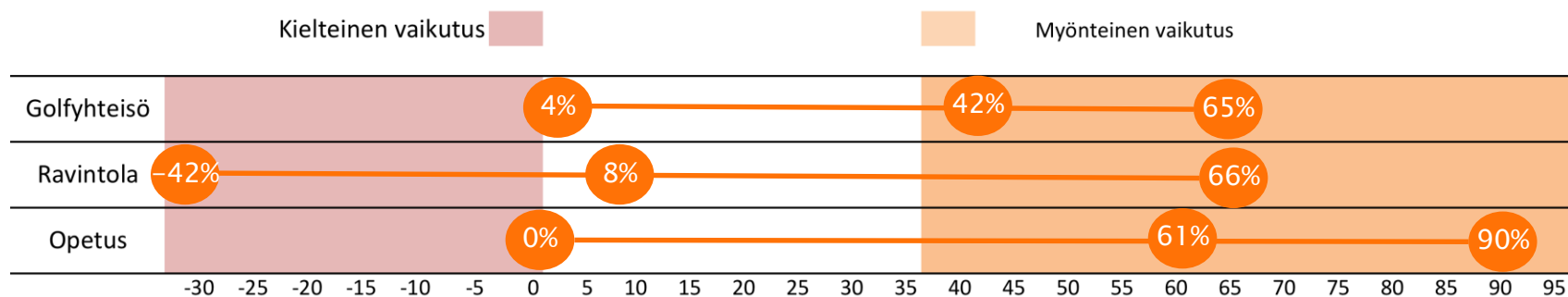




Väyliä
parempaan
elämään



LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ JÄSENET / OSAKKAAT 2015



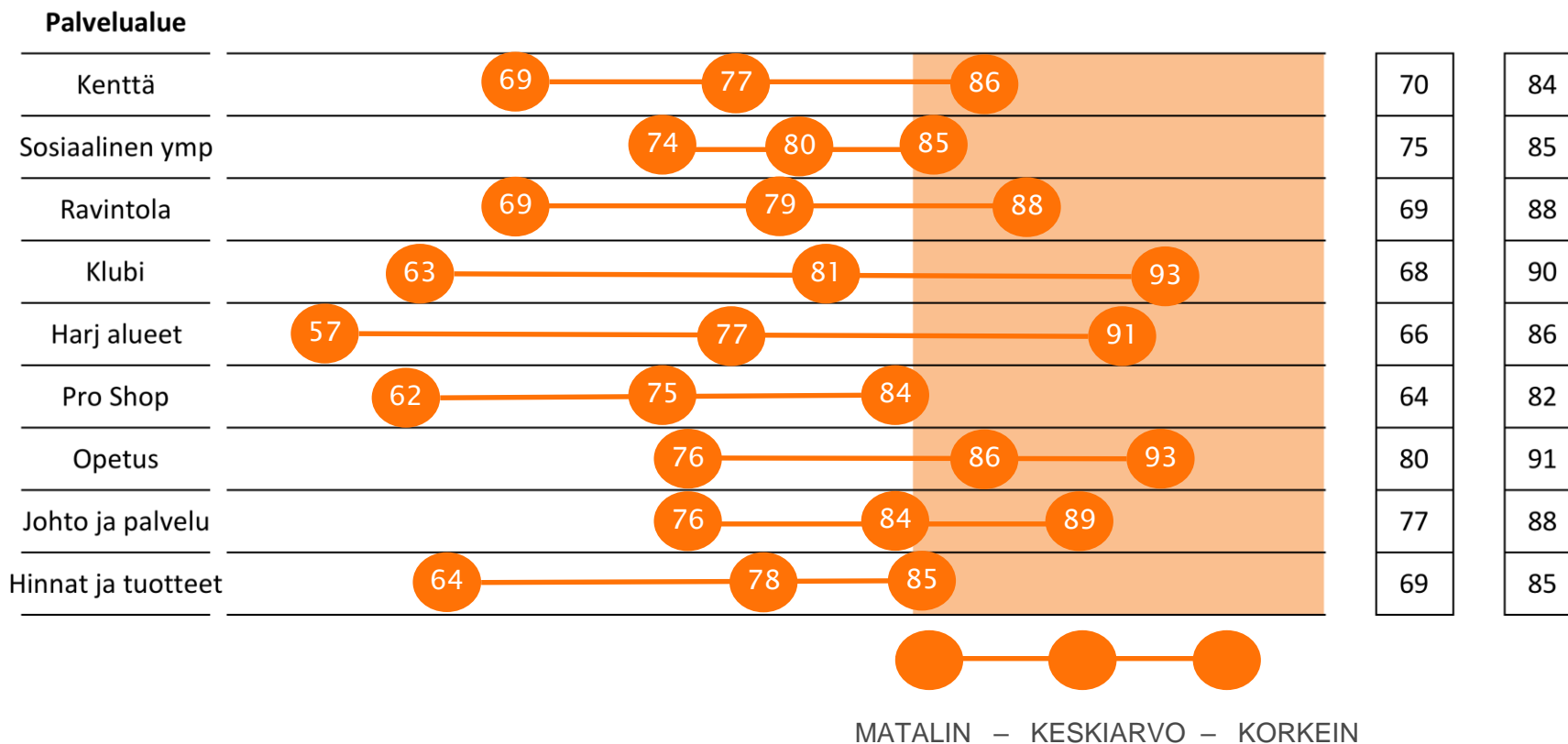


 MATALIN – KESKIAARVO – KORKEIN

PALVELUALUEET JÄSENET/OSAKKAAT 2015 arvosanat

Hyvä arviointi

Huonoin 10% Paras 10%





PELAAJA ENSIN 2016

PALVELU	HINTA, NEXGOLF (per golfyhteisö per kausi)	HINTA, GOLFBOX (per golfyhteisö per kausi)	LISÄHUOMIO
Pelaaja Ensin -peruspaketti, kyselyt suomeksi ja ruotsiksi	1450	1100	Sisältää omien, vieraspelaajien sekä irtisanoutuneiden pelaajien kyselyn*
Räätälöity benchmark (väh. 3 kenttää per vertailuryhmä)	200 100	200 100	1. vertailuryhmä 2. vertailuryhmä
Yritystapahtumamoduli	200	200	
Omat kysymykset	95	95	viisi itse määriteltyä lisäkysymystä

Hintoihin lisätään arvonlisävero

* Suomen Golfliitto toteuttaa kaikille halukkaille Uusien Pelaajien kyselyn veloitusetta Oikeudet muutoksiin pidetään.