



Väyliä
parempaan
elämään

PELAAJA ENSIN – tuloksia 2016



Väyliä
parempaan
elämään

PE-KYSELYT JA VASTAUSMÄÄRÄT 2016 (2015)

1. Jäsenet ja vieraspelaajat 52 (47)
golfyhteisöä

2. Uusien jäsenten kysely 127
golfyhteisöä

13 436 (11 300) jäsen-
/osakasvastausta
vastaus-% ka. 25 (26%)

27 140 (20 600)
vieraspelaajapalautetta
vastaus-% ka. 29 (35%)

1270 (1216) vapaaehtoista

184 (150) yhteistyökumppaniliidit



PELAAJA ENSIN -KYSELY MITTAA

- Suosittehalukkuutta
- Uskollisuutta
- Tyytyväisyyttä palveluketjun osa-alueisiin
- Näiden vuorovaikutus

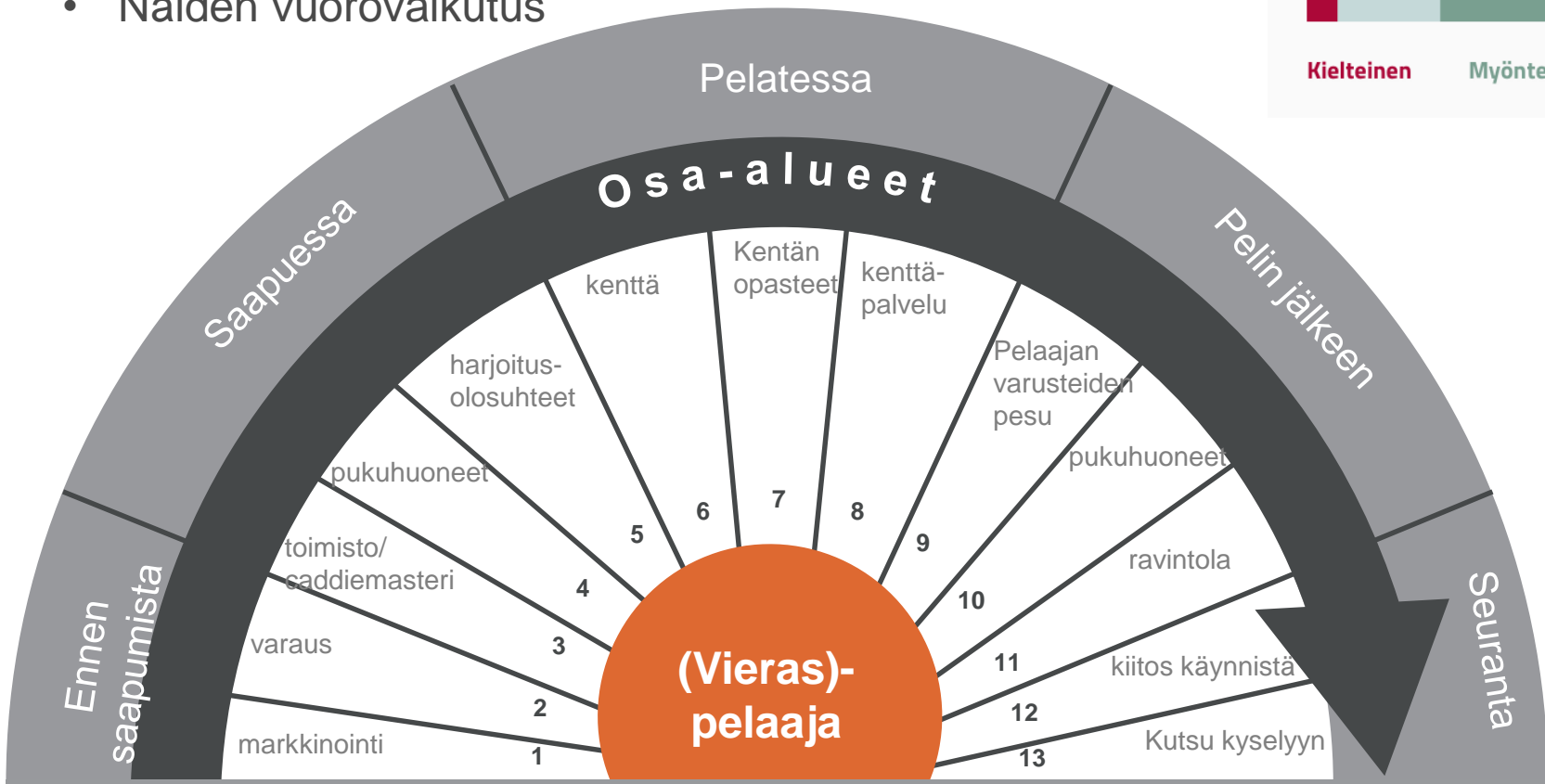
Lähettiläspistemäärä

43% ⁺¹⁰



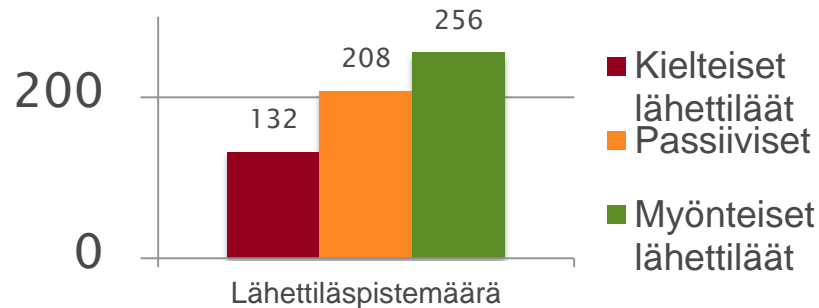
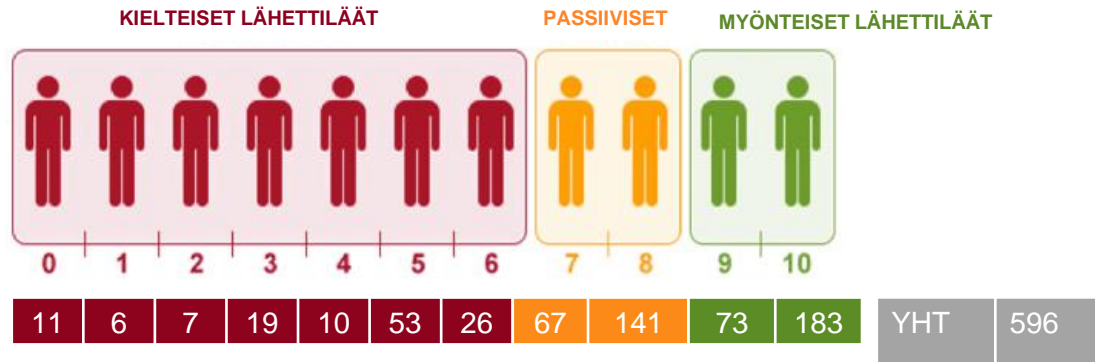
Kielteinen

Myönteinen



Lähettiläspistemäärä (NPS = Net Promoter Score)

” Asteikolla 0–10, kuinka todennäköistä on, että suosittelet golfyhteisöä ystäville, tuttaville tai työkavereille?”

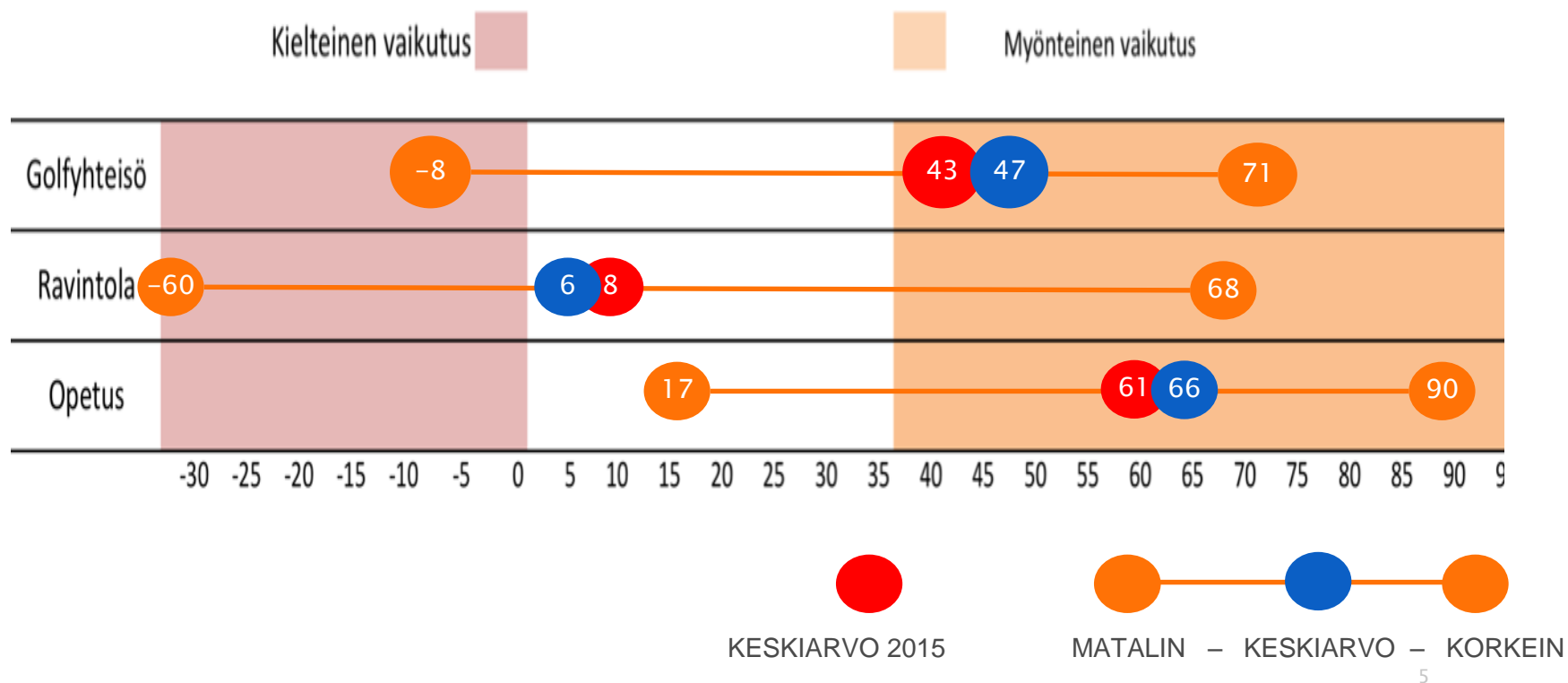


$$\text{LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ} = \begin{matrix} 43\% \\ \text{MYÖNTEISET} \\ \text{LÄHETILÄÄT} \end{matrix} - \begin{matrix} 22\% \\ \text{KIELTEISET} \\ \text{LÄHETILÄÄT} \end{matrix} = 21$$

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄT 2016

Jäsenet

”Asteikolla 0-10, kuinka todennäköistä on että suosittelisit golfyhteisöä perheenjäsenelle, ystävälle tai työkaverille?”





LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ PELAAJATYYPEITTÄIN

Pelaaja tyyppi	2015		2016	
	NPS	Osuus vastaajista	NPS	Osuus vastaajista
Osakkaat	46	46%	51	49 %
Pelioikeuden haltijat	49	35%	54	32 %
Muut	30	18%	36	19 %

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄT 2016

	FI	DK	SE	NO
JÄSENET – NPS	47	52	49	46
VIERASPELAAJAT – NPS	40	38	Na	35
UUDET PELAAJAT – NPS	36	50	Na	51

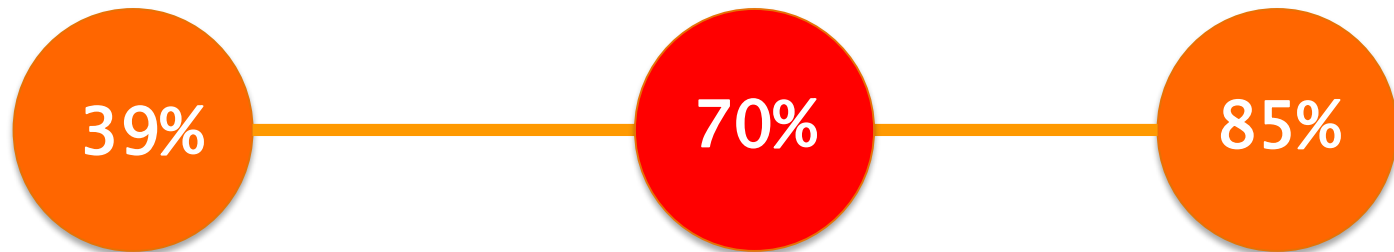
OHJELMAN KÄYTTÄJÄT	FI	DK	SE	NO
Golfyhteisöt	52	116	137	18

JÄSENTEN USKOLLISUUS

Näkeekö itsensä golfyhteisön jäsenenä 2 vuoden päästä?

- 70 % (keskiarvo) näkee itsensä jäsenenä 2 vuoden päästä.
- Merkittävä ero ääripäissä olevien golfyhteisöjen välillä

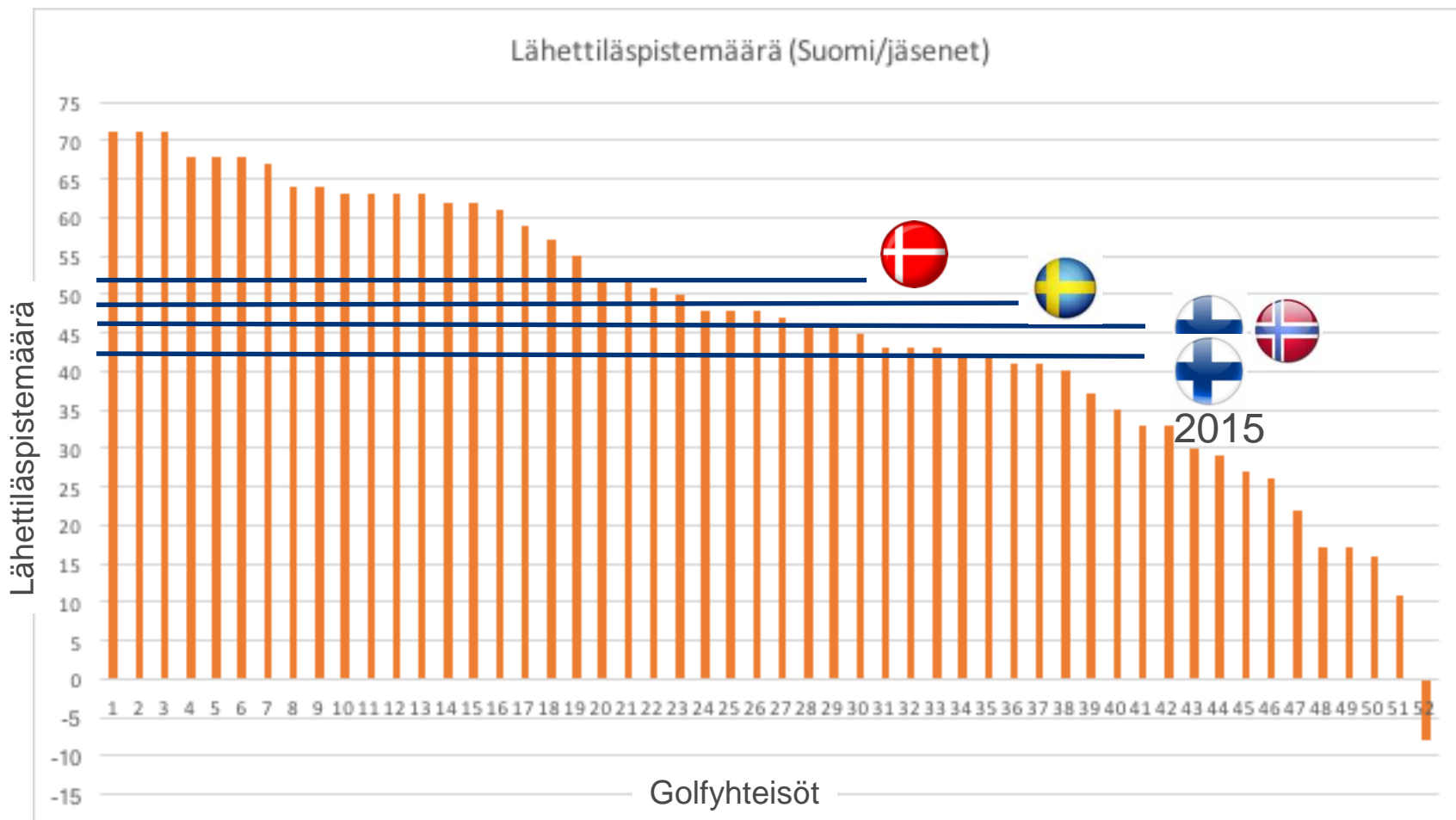
KYLLÄ



- Myönteisistä lähettiläistä (arvio 9–10), keskimäärin 88% näkee itsensä jäsenenä golfyhteisössä kahden vuoden päästä.
- Kielteisistä lähettiläistä, joiden asiakaskokemus on jäänyt alle odotusten, keskimäärin 21% näkee itsensä golfyhteisössä kahden vuoden päästä.
- Tanskassa: 20 % ei-vastanneista jätti golfyhteisön 6 kk päästä, 40% vuoden päästä.

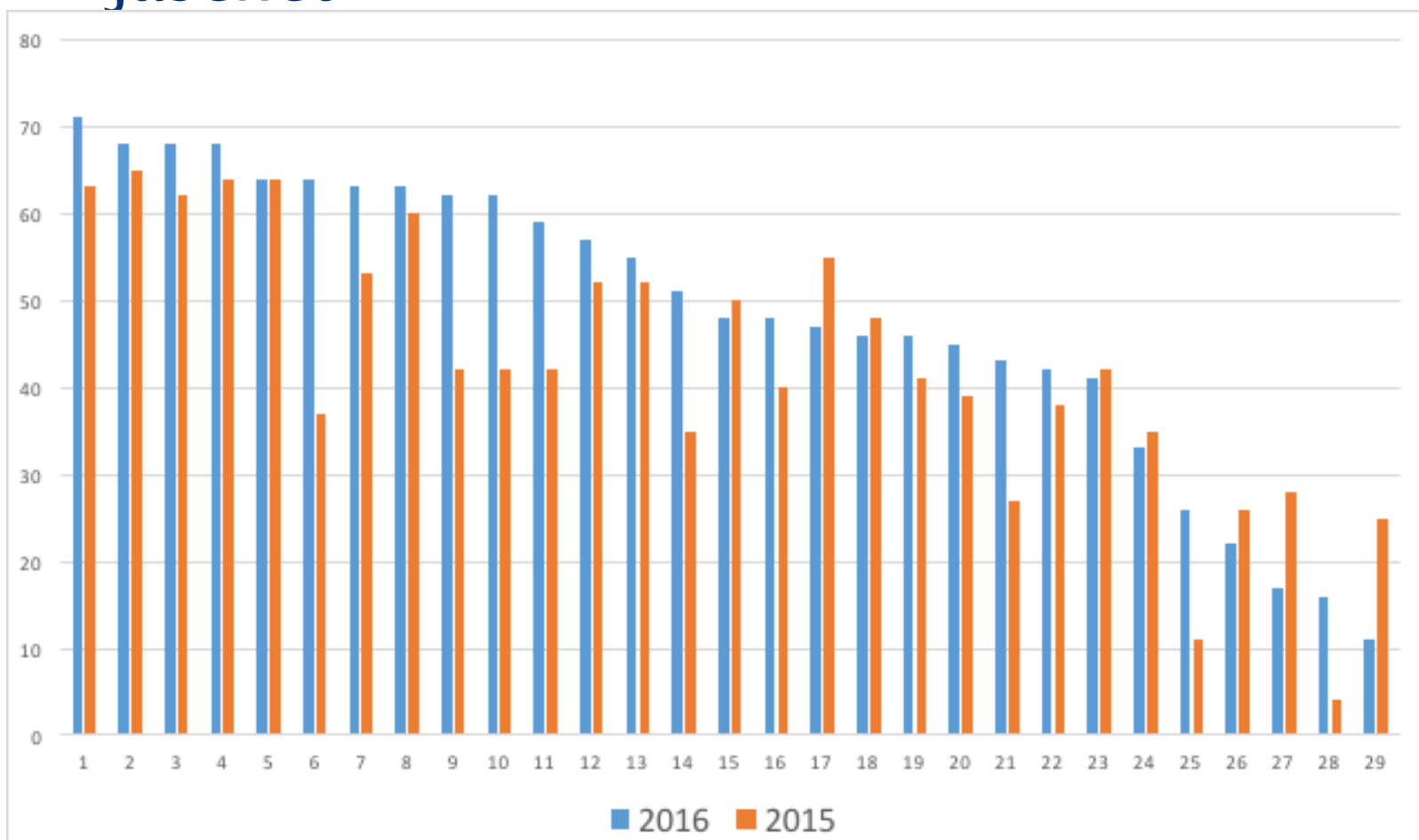
LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ 2016

Jäsenet



LÄHETTILÄSPISTEMÄÄRÄ 2016/2015 VERTAILU

jäsenet

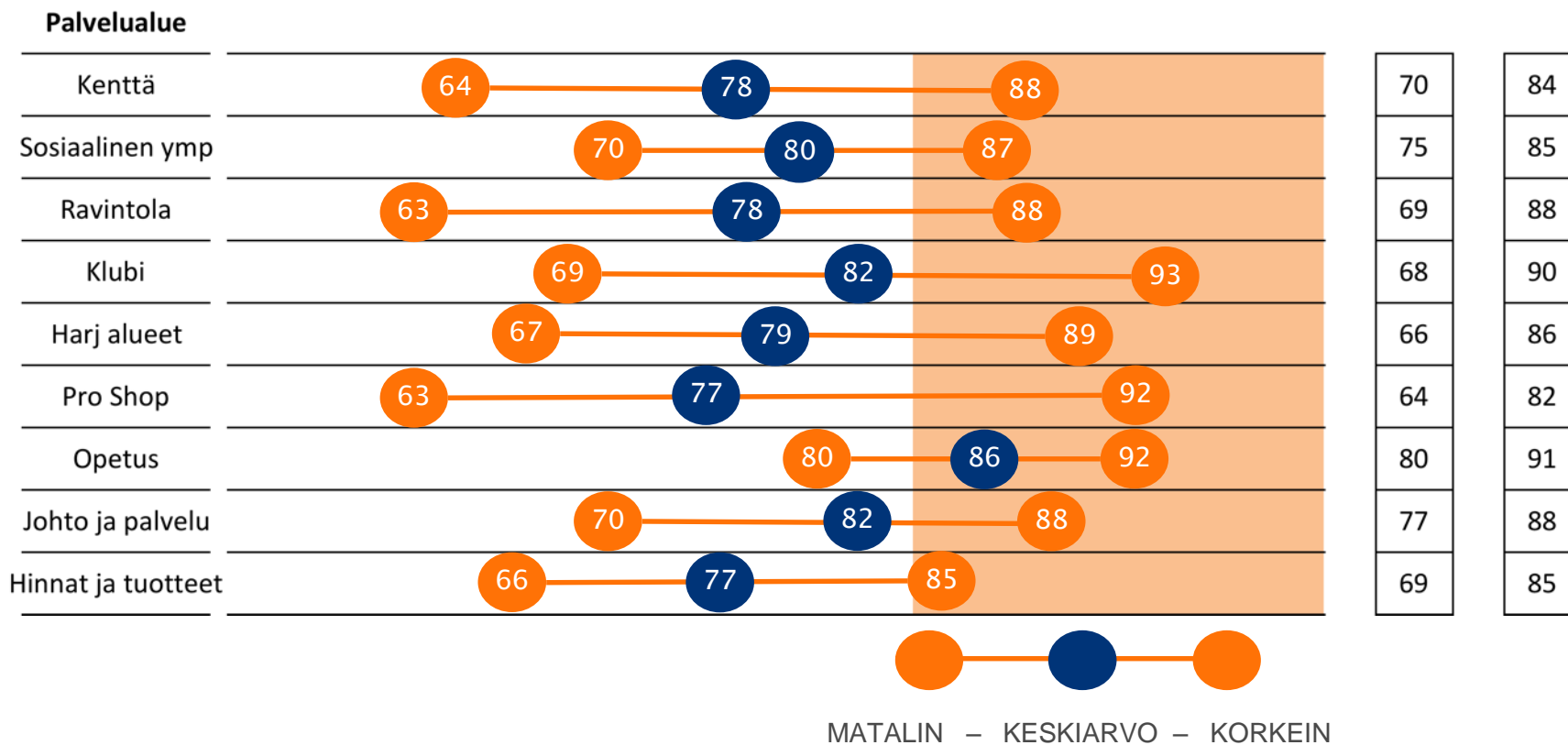


NPS kasvoi 22:lla ja laski 7:llä molempina vuosina mitanneista yhteisöistä

PALVELUALUEET JÄSENET 2016 arvosanat

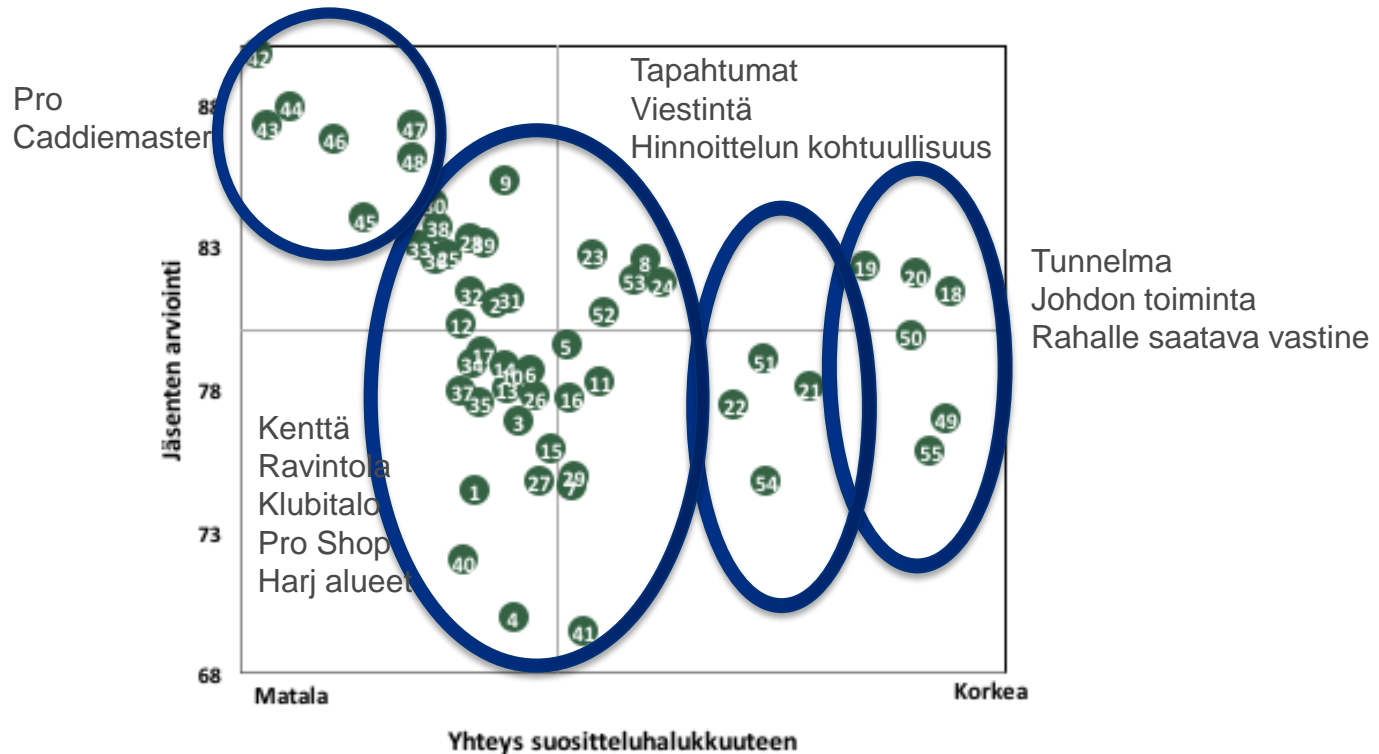
Hyvä arviointi

Huonoin 10% Paras 10%



PALVELUTEKIJÖIDEN KRIITTISYYS SUOSITTELUHALUKKUUDEN KANNALTA

JÄSENET n=13 436



=> Kriittiset alueet: Sosiaalinen ympäristö, johto ja tiedotus ja hinnat ja tuotteet

Esimerkki 1: Korkea lähettiläspistemäärä noussut edelleen 2015 – 2016

Lähettiläspistemäärä

BM: 43

68

+6

Kielteinen Myönteinen

Sosiaalinen ympäristö

Palvelutekijöiden arvostelu

Kysymys	Arvosana	BM	Äärimäärä
Sosiaalinen ympäristö	83	80	+1
Tuntee itsensä tervetulleeksi tapahtumiin	85	82	+1
Mukava tunnelma golfyhteisössä	84	81	0
Paikka jonne on mukava tulla	85	82	0
Hyviä sosiaalisia tapahtumia seurassa	80	77	+1
Sopiva määrä kilpailuja vuodessa	80	77	+1
Kilpailutarjonta täyttää tarpeeni	84	81	+2
Hyvin tiedotettu seuran kilpailuista	84	81	0

Johdon toiminta

Hallitus tekee hyvää työtä	84	77	+2
Operatiivinen johto tekee hyvää työtä	89	80	0
Seura tiedottaa riittävästi olennaisista asioista	86	79	+2
Kotisivut sisältävät tarvittavat tiedot	85	80	+1

Hinnoittelu

Palvelutekijöiden arvostelu

Kysymys	Arvosana	BM	Äärimäärä
Hinnat ja tuotteet	82	76	+2
Golfyhteisön pelituotetarjonta kattaa tarpeeni	85	81	0
Golfyhteisön pelituotteiden hinnat ovat kohtuulliset	79	74	+3
Saan hyvää vastinetta rahoilleni	81	75	+1



Väyliä
parempaan
elämään

Lähettiläspistemäärä

BM: 43

68

+6



Kielteinen Myönteinen

Palvelualueiden arvostelu

			BM
Kenttä	82	+2	78
Sosiaalinen ympäristö	83	+1	80
Ravintola	79	+3	78
Klubitalo	87	+1	83
Harjoitusalueet	84	+1	78
Proshop	78	+1	76
Pro - opettaja	89	+3	87
Johto ja tiedotus	88	-1	82
Hinnat ja tuotteet	82	+2	76

Esimerkki 2: Korkea lähettiläspistemäärä pudonnut keskitasoon 2015 – 2016

Sosiaalinen ympäristö

Lähettiläspistemäärä



Palvelutekijöiden arvostelu

Kysymys	Arvosana	BM
Sosiaalinen ympäristö	83	80
Tuntee itsensä tervetulleeksi tapahtumiin	84	82
Mukava tunnelma golfyhteisössä	83	81
Paikka jonne on mukava tulla	83	82
Hyviä sosiaalisia tapahtumia seurassa	81	77
Sopiva määrä kilpailuja vuodessa	80	77
Kilpailutarjonta täyttää tarpeen	84	81
Hyvin tiedotettu seuran kilpailuista	85	81

Johdon toiminta

Hallitus tekee hyvää työtä	79	77
Operatiivinen johto tekee hyvää työtä	82	80
Seura tiedottaa riittävästi olennaisista asioista	84	79
Kotisivut sisältävät tarvittavat tiedot	84	80

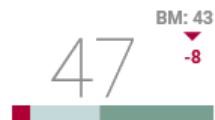
Hinnoittelu

Kysymys	Arvosana	BM
Hinnat ja tuotteet	79	76
Golfyhteisön pelituotetarjonta kattaa tarpeen	85	81
Golfyhteisön pelituotteiden hinnat ovat kohtuulliset	76	74
Saan hyvää vastinetta rahoilleni	76	75



Väyliä
parempaan
elämään

Lähettiläspistemäärä



Palvelualueiden arvostelu

			BM
Kenttä	81	-1	78
Sosiaalinen ympäristö	83	0	80
Ravintola	80	+3	78
Klubitalo	86	+6	83
Harjoitusalueet	81	+2	78
Proshop	77	+2	76
Pro - opettaja	88	-1	87
Johto ja tiedotus	85	-2	82
Hinnat ja tuotteet	79	-1	76



Myönteisten lähettiläiden kommentteja

Luokiteltu 4400:sta avoimesta palautteesta





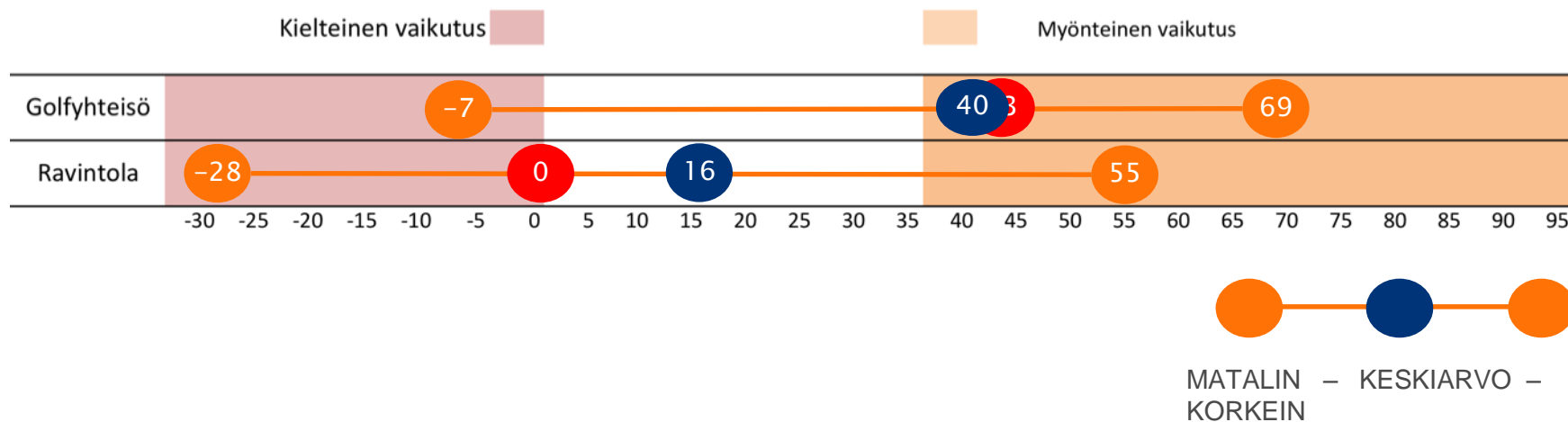
Kielteisten lähettiläiden kommentteja

Luokiteltu 4400:sta avoimesta palautteesta



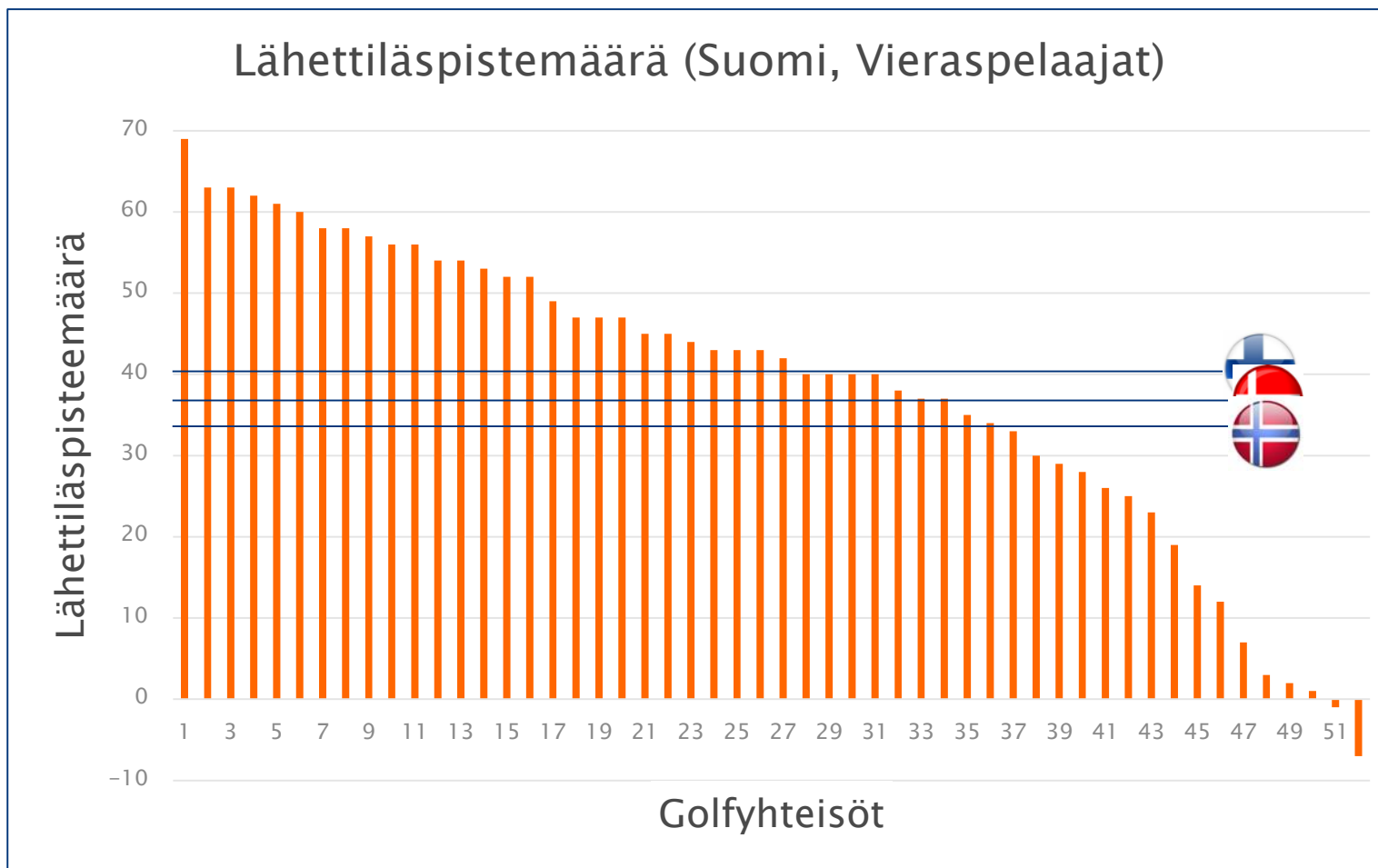
LÄHETTI-ILÄSPISTEMÄÄRÄ VIERASPELAAJAT 2016

”Asteikolla 0-10, kuinka todennäköistä on että suosittelisit golfyhteisöä perheenjäsenelle, ystävälle tai työkaverille?”



LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ 2016

Vieraspelaajat





PALVELUTEKIJÖIDEN KRIITTISYYS SUOSITTELUHALUKKUUDEN KANNALTA VIERASPELAAJAT n=27 140

