



MITÄ ASIAKKAAT ARVOSTAVAT KENTÄSSÄ



*Väyliä
parempaan
elämään*

GOLF MITTAA ASIAKASKOKEMUSTA!

- Tänä päivänä **92 / 132** golforganisaatiota tekee sitä oma-aloitteisesti – näistä yli **puolet** seuraa palautteita viikoittain
- Neljässä vuodessa on kerätty **1 66 000** asiakaspalautetta
- Vuonna 2018 palautetta on saatu **40 000** eri pelaajalta – se on lähes **1 / 3** rekisteröityneistä aikuisgolfareista



Väyliä
parempaan
elämään

Järjestelmätoimittaja "Pelaaja Ensimmäinen"



Players 1st



Vieraspelaaja
Jäsen / osakas
Uudet jäsenet
Eronneet

Kaikki 140 000
golfaria on
rekisteröity

Vastaus-% 20-30



Väyliä parempaan elämään

Lähettiläspistemäärä

BM: 40 BM: 45

60

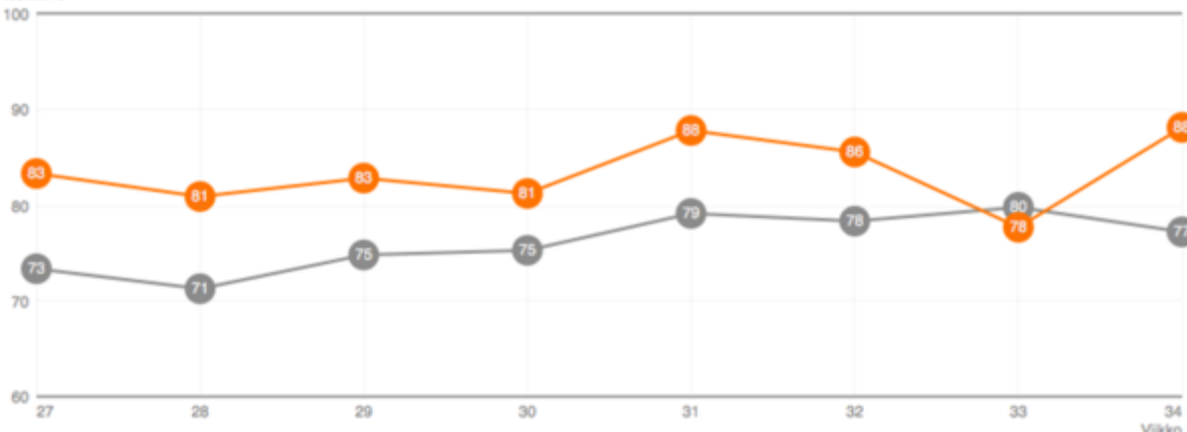
+10



Kielteinen Myönteinen

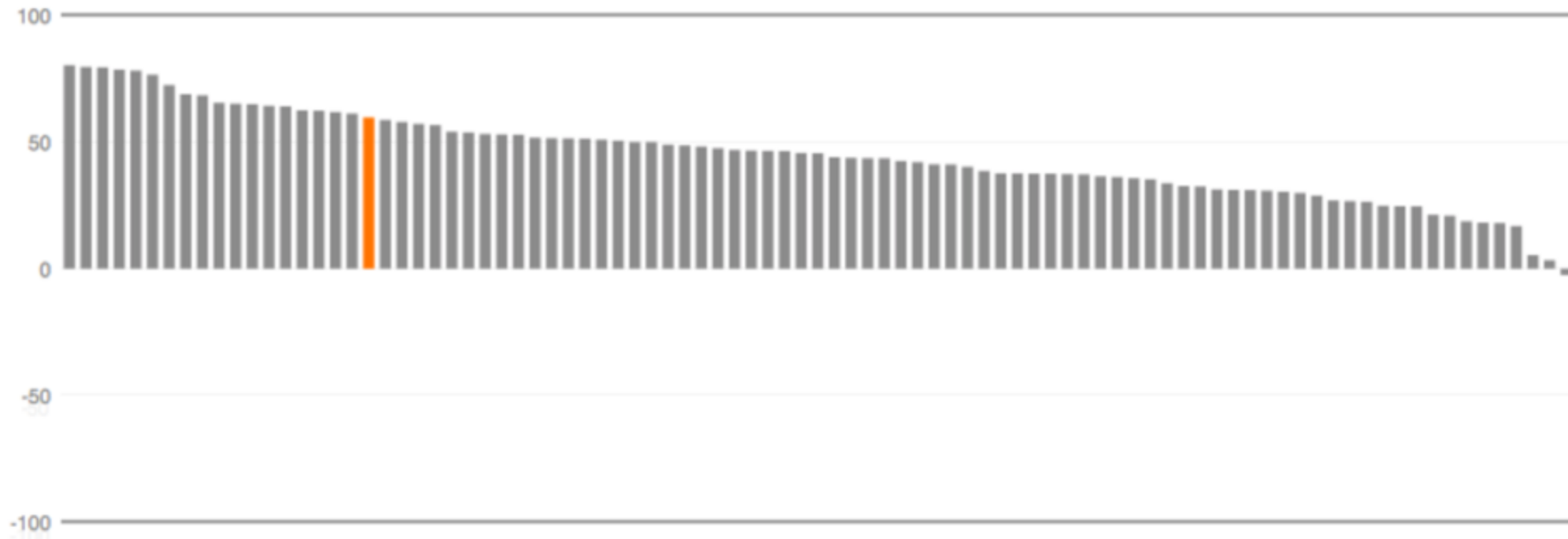
Palvelutekijän arvostelun kehitys

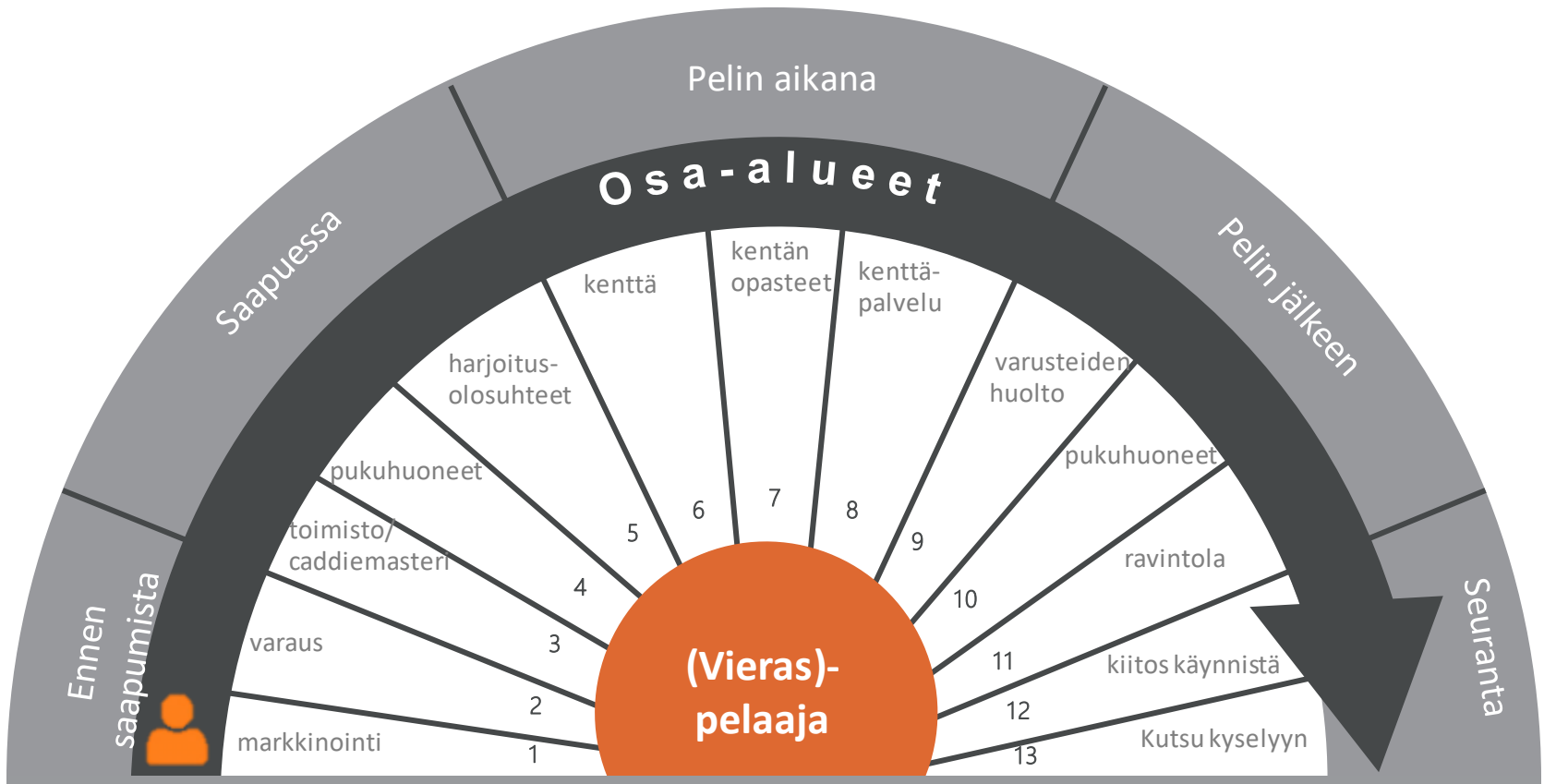
Keskiarvo



Ylin 21% (Sijoitus: 19 / 91 golfyhteisöä)

Keskiarvo







Väyliä
parempaan
elämään

KYSELYLOMAKE



Väyliä parempaan elämään



Vertailukohta

Suomi

Lounais

Vieraspelaajat / Syys 2018

Vastausten määrä: 27

Valitse näyttö



Lähettiläspistemäärä



Vertailukohta

Vertaa itseäsi muihin

Huomaa, että voit vasemmalla olevasta valikosta kytkeä vertailukohdan päälle tai pois

Palvelualueiden arvostelu

Palvelualue	Arvosana	BM
Kenttä	81	+2 78
Sosiaalinen ympäristö	80	+2 82
Ravintola	66	-3 80
Klubitalo	84	+3 85
Harjoitusalueet	82	+2 79
Proshop		80
Johto ja palvelu	86	+3 86
Hinnat ja tuotteet	80	+4 77

Tärkeimmät palvelutekijät

Oheiset ovat kaikista arvioitavista asioista tärkeysjärjestyksessä tärkeimmät kehitettävät palvelutekijät lähettiläspistemäärän nostamiseksi.

- Johto ja palvelu**
Vieraspelaajana tuntee itsensä tervetulleeksi
- Kenttä**
Kenttä on hieno ja hyvin hoidettu
- Kenttä**
Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen
- Kenttä**
Väylät/fairwayt ovat hyviä
- Kenttä**
Palojen etsintäaika
- Kenttä**
Viheriöt ovat tasaisia
- Kenttä**
Tilauspaikat ovat hyvät
- Sosiaalinen ympäristö**
Mukava tunnelma golfyhteisössä

Arvot taustamuutujilla

Sukupuoli	Ikä	Tasotus	Lähettilästyppi
Mies	19-30 vuotta	Alle 10	Kielteinen
Nainen	31-50 vuotta	10-18.4	Passiivinen
	51-65 vuotta	18.5-24.9	Myönteinen
	66+ vuotta	25-36	
		37+	

Palvelualueen arvostelun kehitys



Aikaisemmin pelannut greenfeellä seurassa

Kategoria	Osuus	BM
Kyllä, 1-2 kertaa	19%	19%
Kyllä, 2-3 kertaa	22%	19%
Kyllä, enemmän kuin 5 kertaa	19%	36%
Ei ikinä	41%	26%
Ei muista	0%	0%



- Kenttä
- Sosiaalinen ympäristö
- Klubitalo
- Johto ja palvelu

Palvelutekijä, jolla suurin kehitys

Väylät/fairwayt ovat hyviä

81 +15

Ruuan laatu

71 +10

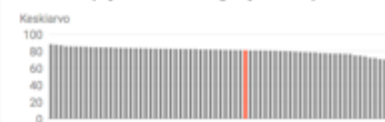
Ravintolan aukioloajat

70 -11

Kenttä ruulaa hyvin

78 -5

Alin 42% (Sijoitus: 40 / 69 golfyhteisössä)



Tiesitkö että...

Lähettiläspistemäärä lasketaan

vähentämällä myönteisten lähettiläiden osuudesta kielteisten lähettiläiden osuus

Vieraspelikierroksen maksaminen

Kategoria	Osuus	BM
Maksoi täyden greenfeen	26%	+8 25%
Maksoi alennetun greenfeen	56%	+2 50%

Pistebogipisteitä kierrok

Alle 21 pistettä

21-24 pistettä 7



AVOIMET PALAUTTEET – TYYTYVÄISET VIERAAT



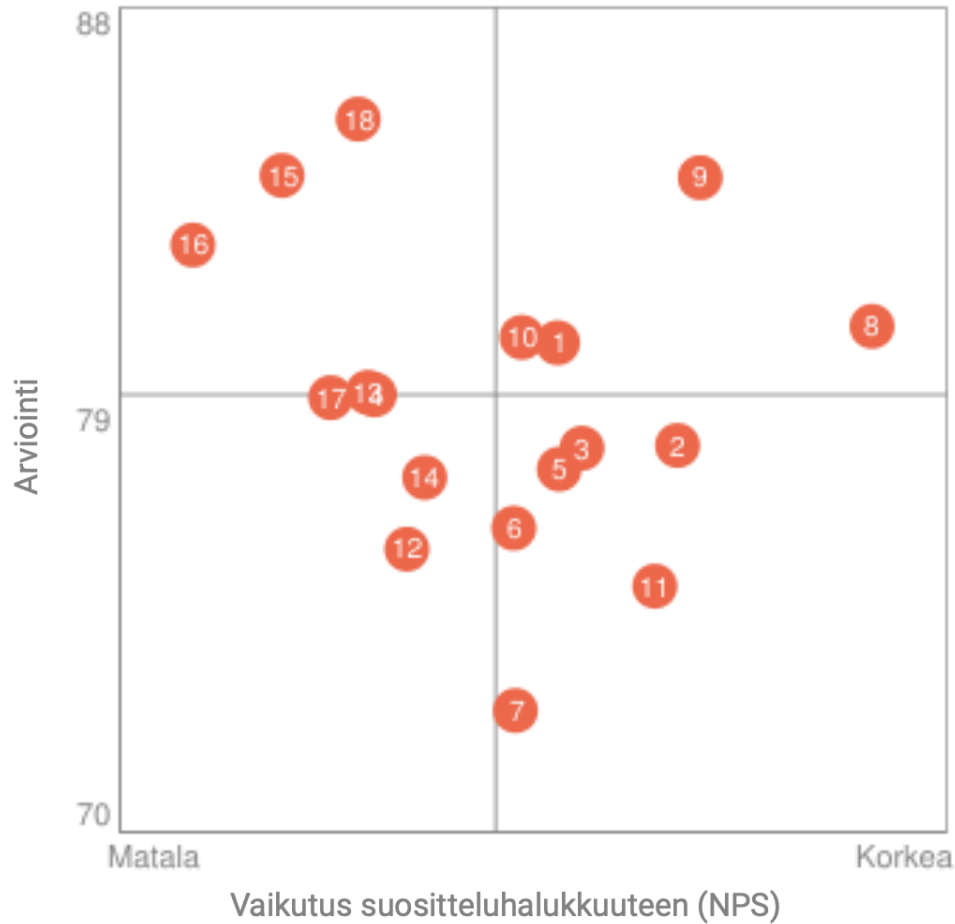


AVOIMET PALAUTTEET – TYYTYVÄISET JÄSENET

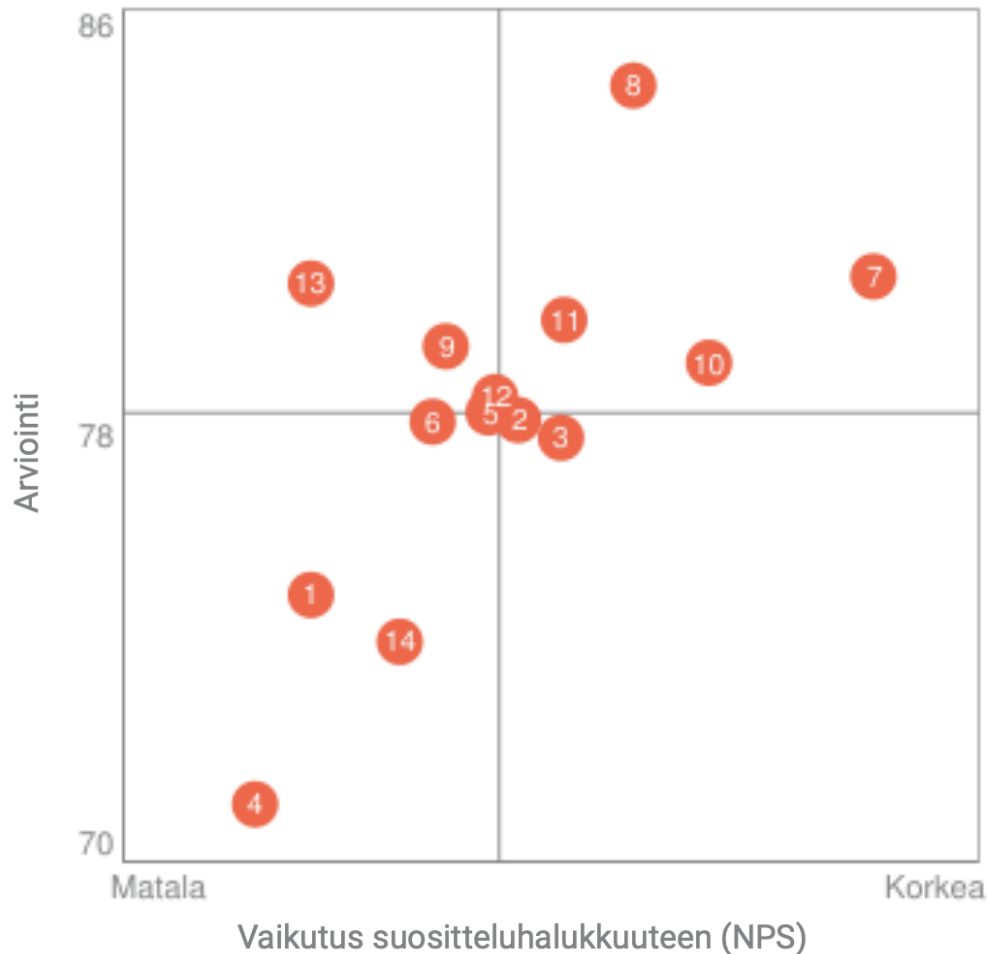


AVOIMET PALAUTTEET – PETTYNEET JÄSENET





- 1: Tiiauspaikat ovat hyviä
- 2: Väylät/fairwayt ovat hyviä
- 3: Karheikot ovat kokonaisuudessaan tyydyttävät
- 4: Bunkkerit ovat hyvässä kunnossa
- 5: Viheriöt ovat tasaisia
- 6: Viheriöillä on sopiva nopeus
- 7: Viheriöt ovat yhdenmukaiset
- 8: Kenttä on hieno ja hyvin hoidettu
- 9: Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen
- 10: Pallojen etsintäaika
- 11: Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista
- 12: Etäisyysmerkinnät ovat hyviä
- 13: Infotaulut tiiauspaikolla ovat hyviä
- 14: Opasteet / ohjeet kentällä ovat hyviä
- 15: Kenttä rullaa hyvin
- 16: Lähtöaikojen saatavuus
- 17: WC olosuhteet kentällä ovat hyvät
- 18: Kenttävalvonta



- 1: Tiiauspaikat ovat hyviä
- 2: Väylät/fairwayt ovat hyviä
- 3: Karheikot ovat kokonaisuudessaan tyydyttävät
- 4: Bunkkerit ovat hyvässä kunnossa
- 5: Viheriöt ovat tasaisia
- 6: Viheriöillä on sopiva nopeus
- 7: Kenttä on hieno ja hyvin hoidettu
- 8: Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen
- 9: Pallojen etsintäaika
- 10: Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista
- 11: Opasteet / ohjeet kentällä ovat hyviä
- 12: Kenttä rullaa hyvin
- 13: Lähtöaikojen saatavuus
- 14: Kenttävalvonnan palvelu on hyvää

MITEN KENTÄT HYÖDYNTÄVÄT TULOJA?

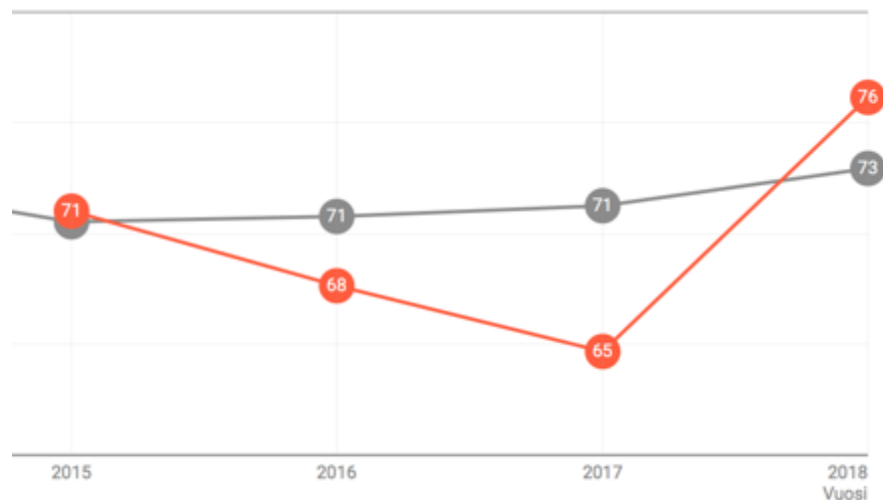


- Reklamaatioiden käsittely
- Palveluketjun hiominen
- Rekrytointi- ja ulkoistamispäätökset
- Strategiset päätökset



Väyliä
parempaan
elämään





*”Kentän ja muiden palveluidemme osalta pyrimme jatkuvasti kehittymään. Viheriöiden remontoinnin jälkeen vuorossa ovat nyt bunkkerit, jotka pelaajilta tulleen palautteenkin johdosta kaipasivat korjausta ja faceliftingiä”, kertoo toimitusjohtaja **xxxx xxxxxxxx***

Palvelualueiden arvostelu

		BM
Kenttä	67	75
Sosiaalinen ympäristö	80	80
Ravintola	81	79
Klubitalo	87	82
Harjoitusalueet	72	76
Proshop	79	75
Pro - opettaja	90	86
Johto ja tiedotus	76	78
Hinnat ja tuotteet	76	75

*"Nyt taisi mennä
budjetti uusiksi."*



Palvelualueiden arvostelu

			BM
Kenttä	77	+10	78
Sosiaalinen ympäristö	83	+3	81
Ravintola	82	+1	79
Klubitalo	89	+2	83
Harjoitusalueet	79	+7	79
Proshop	82	+3	80
Pro - opettaja	90	0	88
Johto ja tiedotus	79	+3	80
Hinnat ja tuotteet	83	+7	78

Lähettiläspistemäärä



BONUS
Toimitusjohtaja

50% tulostavoite

25% P1 Jäsen NPS ranking

25% P1 Vieraat NPS ranking

BONUS
Kenttäestari

50% kulutavoite

25% P1 kenttäarvio ranking

25% P1 kenttäarvio ranking



Kurk Golf iBulletin

Pelaaja ensin -kyselyn palautteet kaudelta 2016

Valtakunnallinen Pelaaja ensin -kysely mittaa pelaajan asiakaskokemusta eri kentillä. Kysely tehdään järjestelmässä mukana olevilla kentillä 2-3 kertaa pelikauden aikana ja se lähetetään satunnaisotannalla jäsenille. Kurk Golf on ollut mukana syksystä 2014, joten vertailutietoa on kertynyt jo mukavasti.

NPS, eli Net Promoter Score mittaa palvelukokemusta ja kertoo kuinka moni oman kentän jäsen suosittelisi kenttää muille. Pelaaja ensin -kyselyssä NPS on saanut nimen Lähettiläspistemäärä ja se onkin tärkein palautteista seurattava luku golfyhteisön päättäjille.

Kurkin Lähettiläspistemäärä on kehittynyt seuraavasti (BM = Benchmark):



BM-luku on vertailuluku Uudenmaan alueen kenttien keskiarvoon.



Väyliä
parempaan
elämään



Nordcenter
Sponsoroitu

Hieno uutinen!
Tuoreen Golfliiton Players 1st asiakastutkimuksen mukaan Nordcenterin kentät, Benz ja Fream, ovat vieraspelaajien mielestä Uudenmaan läänin parhaimmat. Myös Ravintola Åminnegård sijoittui toiseksi parhaaksi golfravintolaksi koko maassa!

Lue lisää:
<https://nordcenter.fi/nordcenterin-kentat-ja-ravintola-ovat-uedenmaan-laanin-parhaimmat/>



nordcenter.fi
Nordcenterin kentät ja ravintola ovat Uudenmaan läänin parhaimm...
Lue lisää



Kurk Golf lisäsi 4 uutta kuvaa.
Sponsoroitu

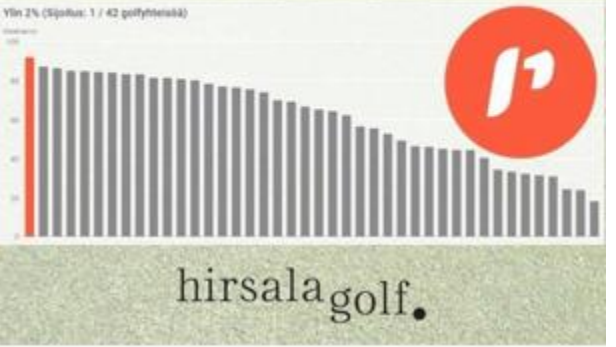
Pelaaja ensin -palautteet on saatu alkukesän osalta ja Kurk teki huiman loikan Uudenmaan toiseksi suosituimmaksi kentäksi vieraspelaajien mielestä. Kentän upea kunto ja pelaamisen hinnoittelu ovat saaneet siis vastakaikua. Hyvä että jäätiin jaetulle toiselle sijalle, sillä tavoite on korkeammalla! Katso grafiikat, lue lisää ja tule Kurkin jäse... Jatka lukemista



58 1 kommentti 1 jako



hirsalagolf_official



12 tykkäystä

hirsalagolf_official Tervetuloa Suomen tasaisimmille vihერიöille! (Lähde: vieraspelaajien Pelaaja ensin -palautte viikolla 21) #vihერიö #golfgreen #golffi #playersfirst





Väyliä
parempaan
elämään

VOIMME OPPIA PELAAJIEN MIELESTÄ PARHAILTA

Ylin 21% (Sijoitus: 19 / 91 golfyhteisöä)

Keskiarvo

