

ASIAKASKOKEMUS 2020

SUOMI  GOLF

Asiakaskokemus 2019



Lähettiläs- pistemäärä Jäsenet

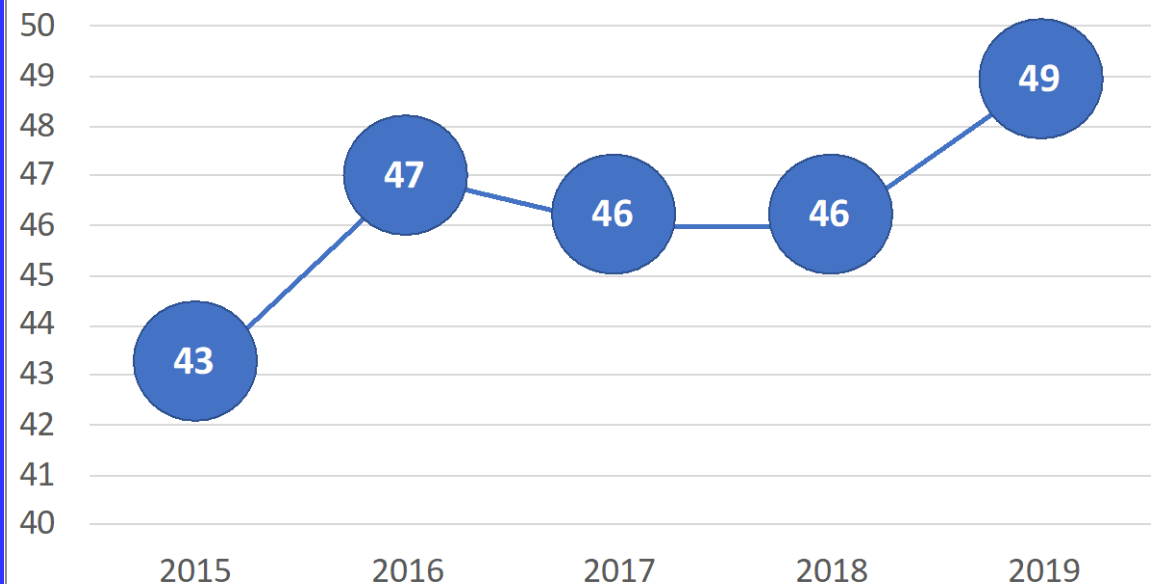
Lähettiläspistemäärä

49 ⁺³



Kielteinen Myönteinen

Jäsenten suositteluhaluus, NPS



Korkein lähettäjä- pistemäärä Jäsenet

Lähettäjäpistemäärä

84 ⁺⁶



Kielteinen Myönteinen



**Lähettiläs-
pistemäärä
Jäsenet
Nousu yli 20
yksikköä**

**Iitti Golf
Vierumäen Golfseura
Yyteri Golf
Nakkila Golf
Helsingin Golfklubi
Hill Side Golf**

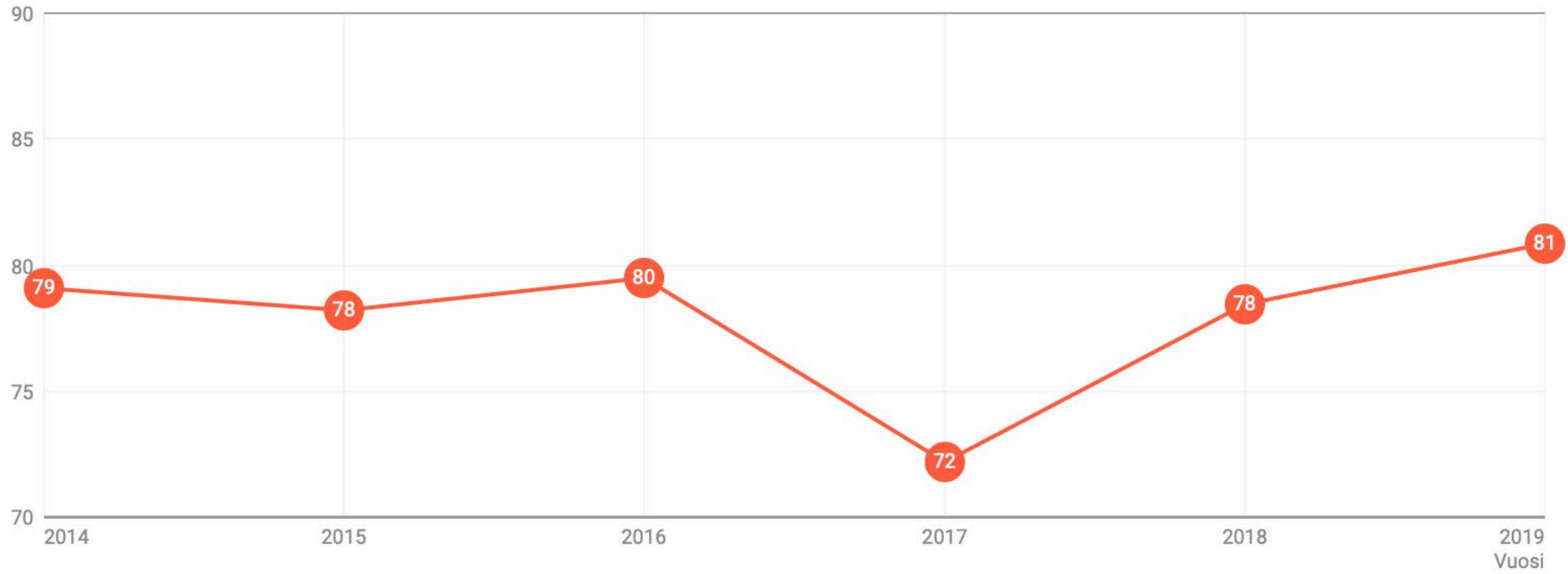
Palvelu- alueet Jäsenet

Palvelualueiden arvostelu

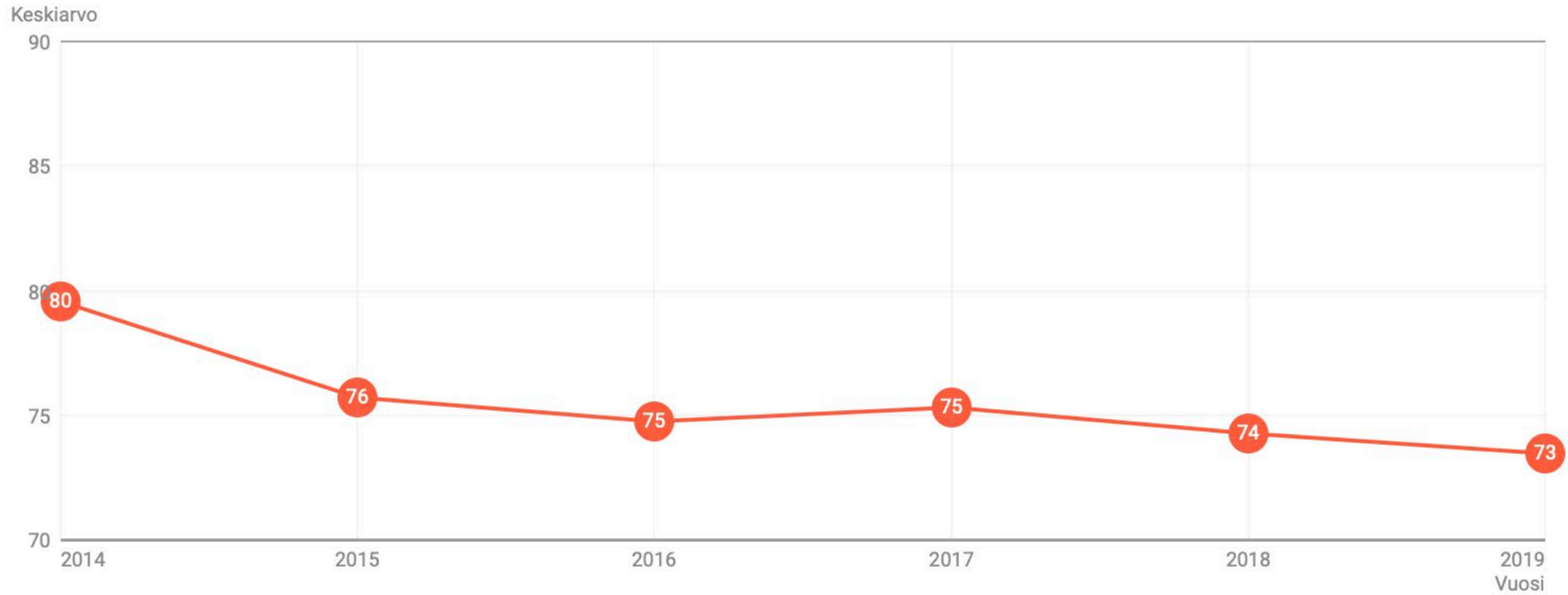
Kenttä	79	▲	+1
Sosiaalinen ympäristö	81		0
Ravintola	78	▼	-1
Klubitalo	83		0
Harjoitusalueet	79		0
Proshop	80		0
Pro - opettaja	88		0
Johto ja tiedotus	81	▲	+1
Hinnat ja tuotteet	79	▲	+1

Viheriöt

Keskiarvo



Ruoan ja juoman tarjonta ravintolassa



Ravintolan suositteluhaluus Jäsenet

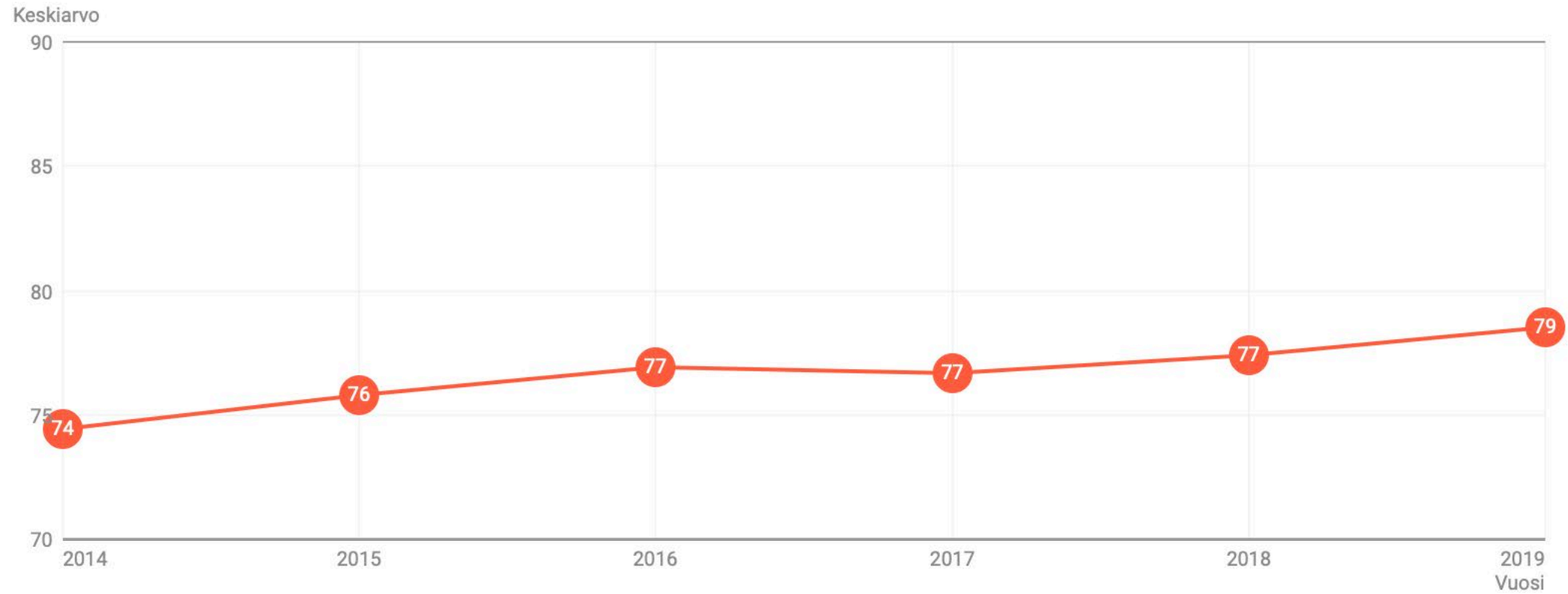


Korkein noin tuhannella kentällä mitattu,
epävirallinen



Everstin ravintola

Hallituksen toiminta



Jäsenten myönteiset ja kielteiset avoimet palautteet



Lähettiläs- pistemäärä Vieraat

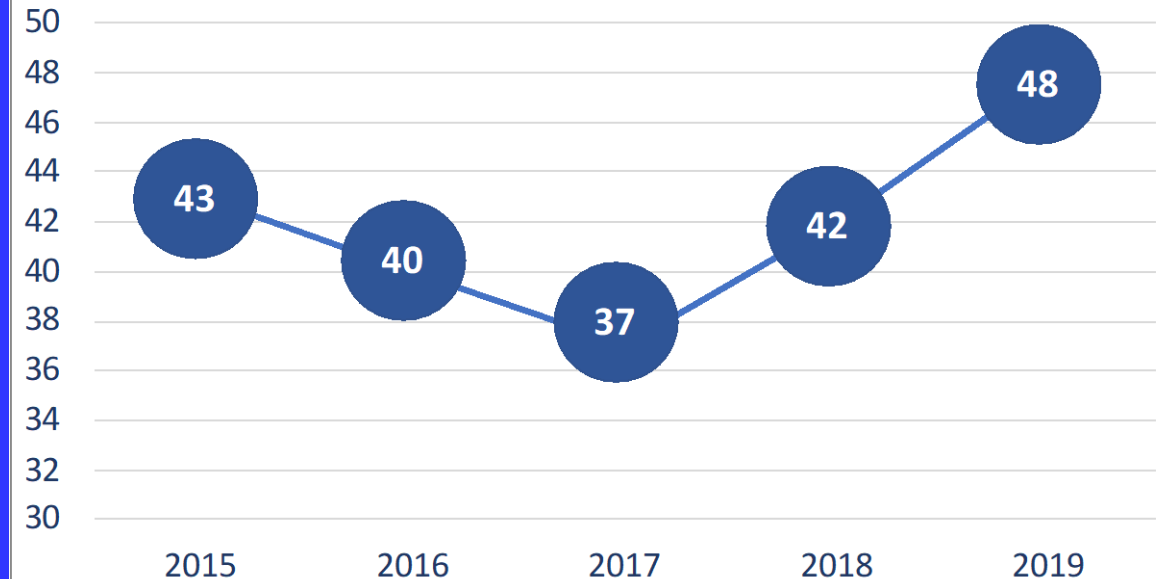
Lähettiläspistemäärä

48 ⁺⁶



Kielteinen Myönteinen

Vieraspelaaajien suositteluhaluus, NPS



Korkein Lähettiläs- pistemäärä Vieraat

Lähettiläspistemäärä

79 ▲
+13



Kielteinen Myönteinen

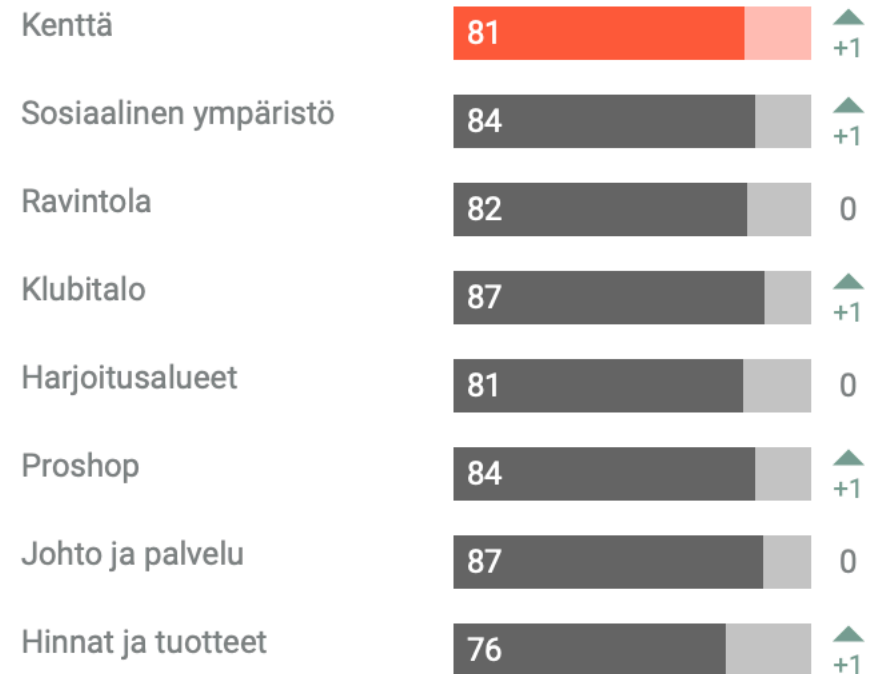


**Lähettiläs-
pistemäärä
Vieraat
Nousu yli 25
yksikköä**

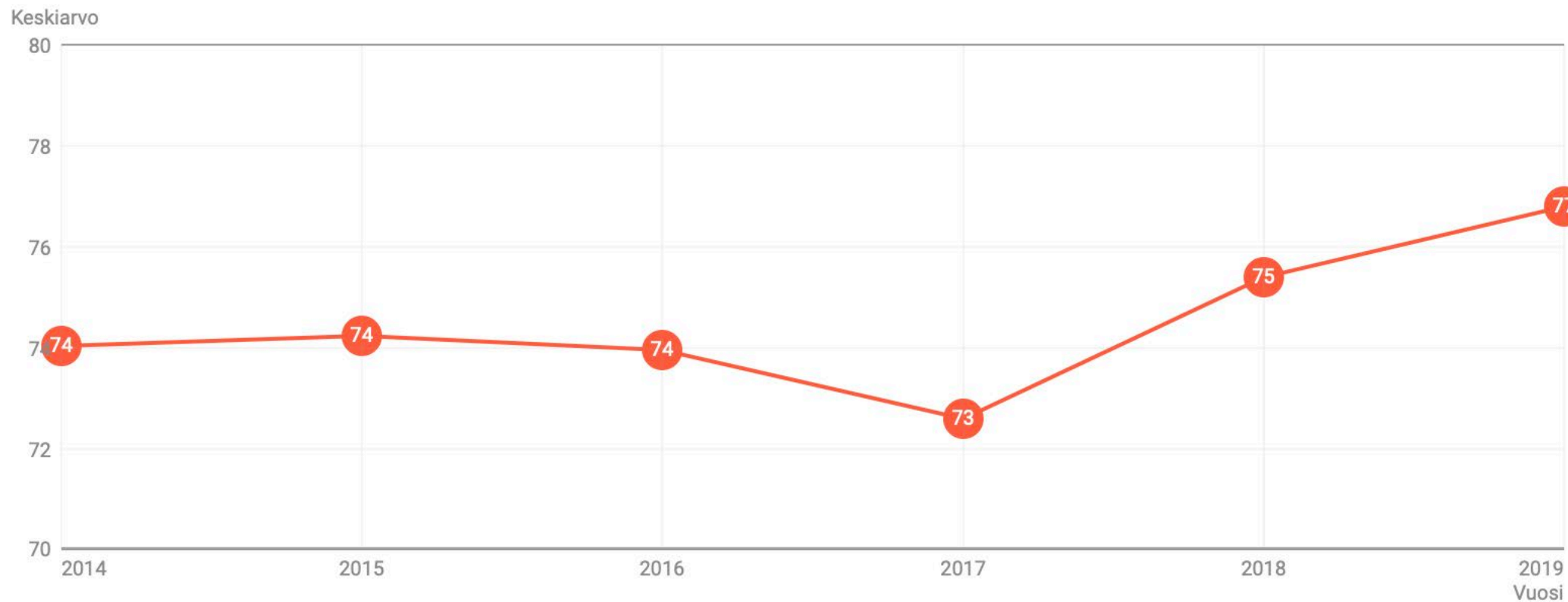
Himos-Patalahti Golf
Porin Golfkerho
Uudenkaupungin Golfklubi
Vierumäen Golfseura
Nakkila Golf
Yyteri Golf

Palvelu- alueet Vieraat

Palvelualueiden arvostelu



Tiedottaminen kentän mahdollisista korjaustoimenpiteistä



Kentälle on mukava tulla vieraspelaajana

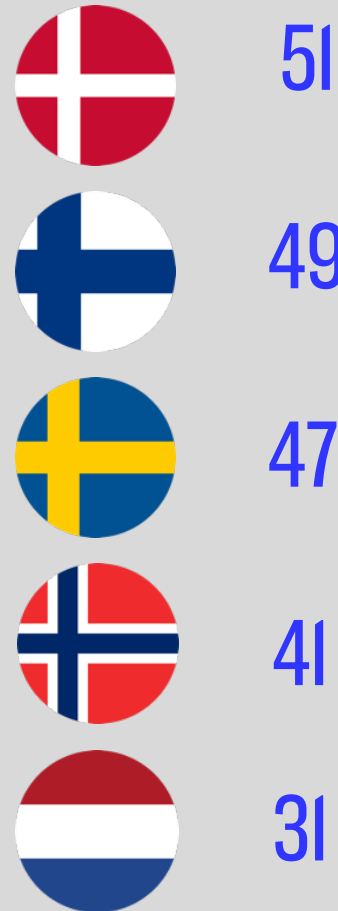


Vieraiden myönteiset ja kielteiset avoimet palautteet

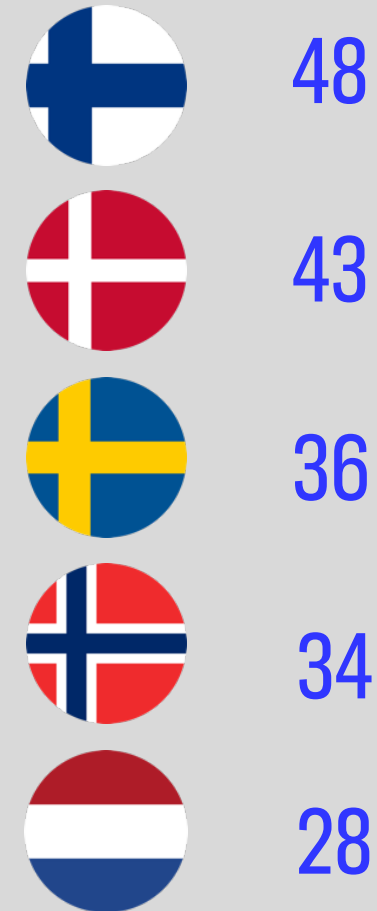


Asiakas- kokemus kv-vertailu

Jäsenet
lähettiläspistemäärä
NPS



Vieraspelajat
lähettiläspistemäärä
NPS



Asiakaskokemus 2020



Pelaaja Ensin I. sukupolvi 2014-2019

1. Jäsenkokemusta mittaa 93 golfyhteisöä ja vieraspelaajakokemusta mittaa 73 golfyhteisöä
2. Palvelua käyttää päivittäin 10, viikottain 30, kuukausittain 60, vuosittain 90 golfyhteisöä
3. PI-asiantuntijat ovat tehneet 2015-2019 noin 300 purkua, NPS 86 (n=167)



EUROPEAN GOLF BUSINESS CONFERENCE



Join the network
Improve your business

9-11 APRIL | 2019 | BERLIN



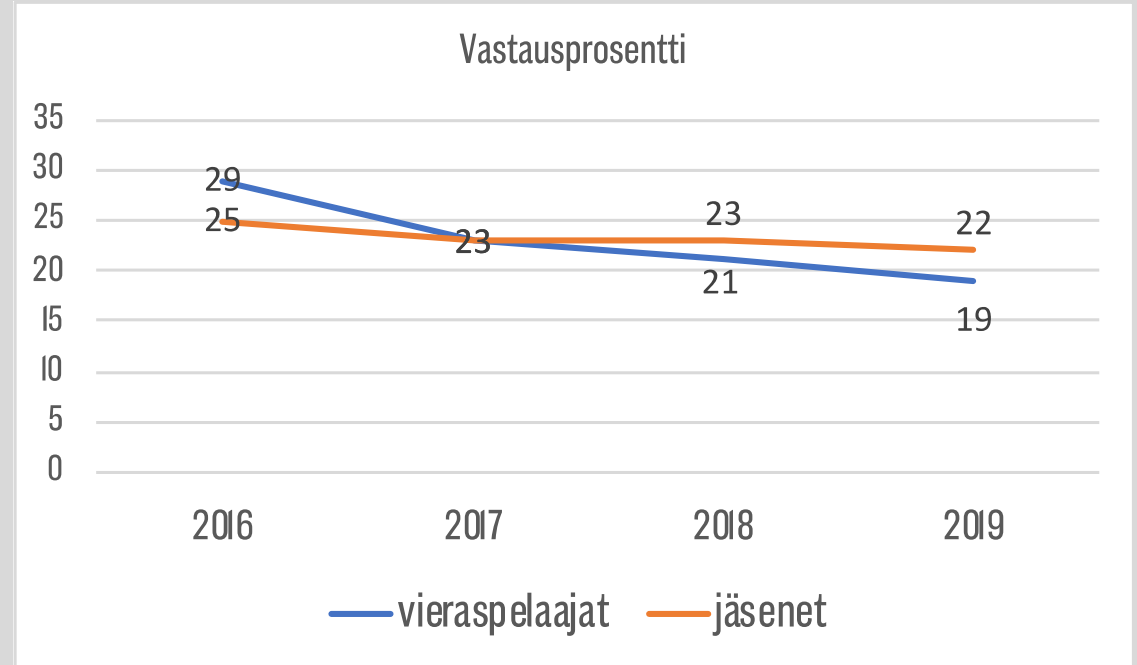
Verandering van tijdperken

NATIONAAL
GOLF & GROEN
SYMPOSIUM
EN TURF-KENNISDAG
2019

10 DECEMBER - HOTEL OUD LONDON - ZEIST



Haasteet





Suomen Golfliitto

Jäsenet / Syys 2019

Vastausten määrä: 7450

Valitse näyttö



Players 1st

Pelaaja Ensin

Lähettiläspistemäärä

49
-1



Kielteinen Myönteinen

Palvelualueiden arvostelu

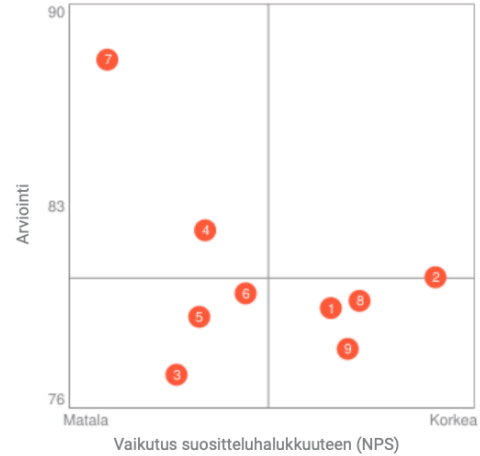
Kenttä	79	-1
Sosiaalinen ympäristö	81	0
Ravintola	77	-2
Klubitalo	82	-2
Harjoitusalueet	79	-1
Proshop	80	-1
Pro - opettaja	88	-1
Johto ja tiedotus	80	-1
Hinnat ja tuotteet	78	-1

Arviot taustamuuttujilla

Sukupuoli	Ikä
Mies	19-30 vuotta
Nainen	31-50 vuotta
	51-65 vuotta
	66+ vuotta

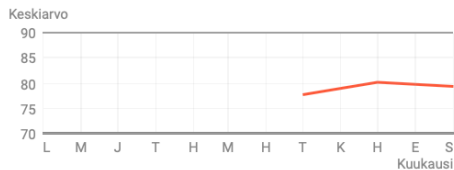
Tasointus	Lähettilästyyppi
Alle 10	Kielteinen
10-18.4	Passiivinen
18.5-24.9	Myönteinen
25-36	
37+	

Jäsenprofiili	Pelityyppi
Seuratoimintaan sitoutunut	2+krt/vko
Seuratoimintaan sitoutumaton	1-2 krt/vko
	2 krt/kk
	1krt/kk
	<1krt/kk
	Ei ikinä
	Ei tiedä



- 1: Kenttä
- 2: Sosiaalinen ympäristö
- 3: Ravintola
- 4: Klubitalo
- 5: Harjoitusalueet
- 6: Proshop
- 7: Pro - opettaja
- 8: Johto ja tiedotus
- 9: hinnat ja tuotteet

Palvelualueen arvostelun kehitys



Vertailukohta

Vertaa itseäsi muihin

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

Tärkeimmät palvelutekijät

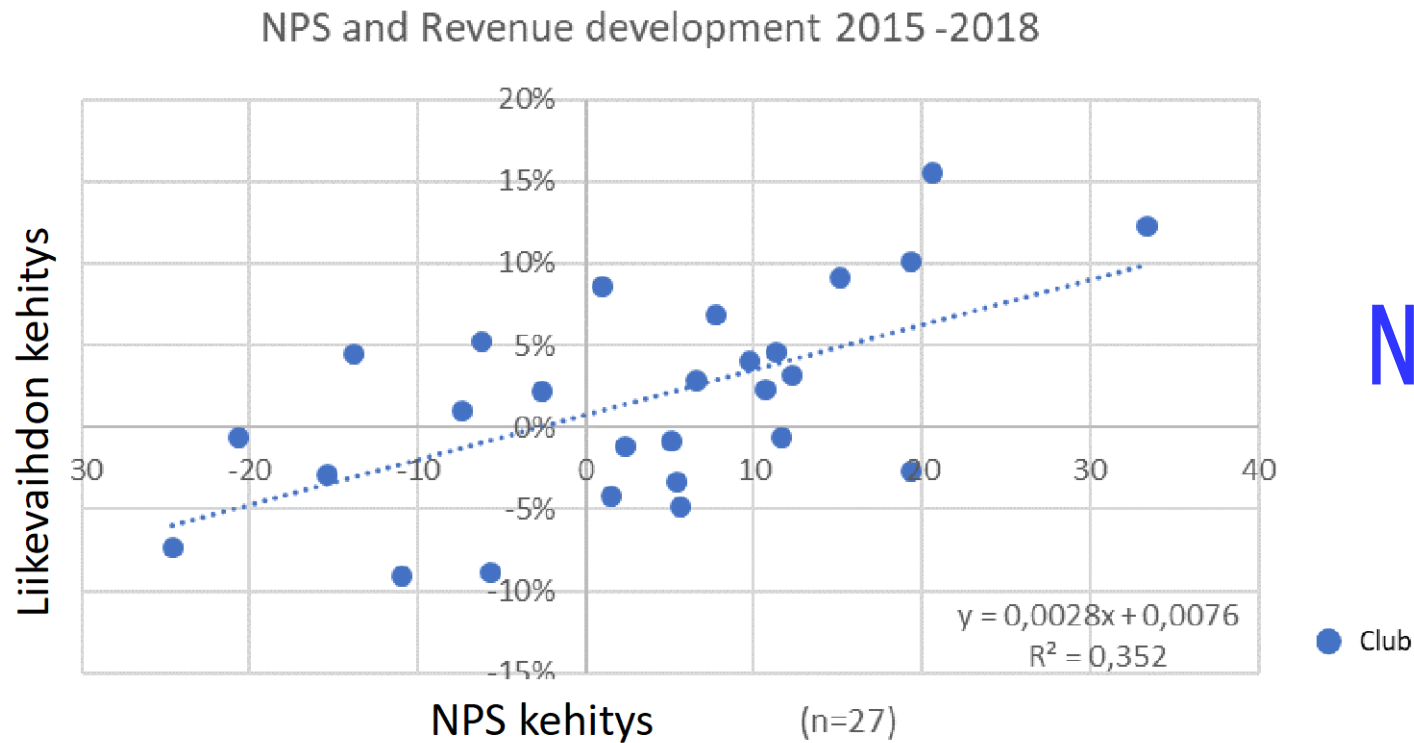
Oheiset ovat kyseisen palvelualueen osalta tärkeysjärjestyksessä tärkeimmät palvelutekijät lähettiläspistemäärän nostamiseksi.

- 1 Sosiaalinen ympäristö**
Mukava tunnelma golfyhteisössä
- 2 Johto ja tiedotus**
Hallitus tekee hyvää työtä
- 3 Sosiaalinen ympäristö**
Tuntee itsensä tervetulleeksi tapahtumiin
- 4 Johto ja tiedotus**
Operatiivinen johto tekee hyvää työtä
- 5 Johto ja tiedotus**
Johto kuuntelee, kun pelaajilla on ehdotuksia tai uusia ideoita
- 6 Sosiaalinen ympäristö**

Näkee itsensä jäsenenä kahden vuoden päästä

Kyllä	71%	-1
Ehkä	19%	0
Ei	10%	+1

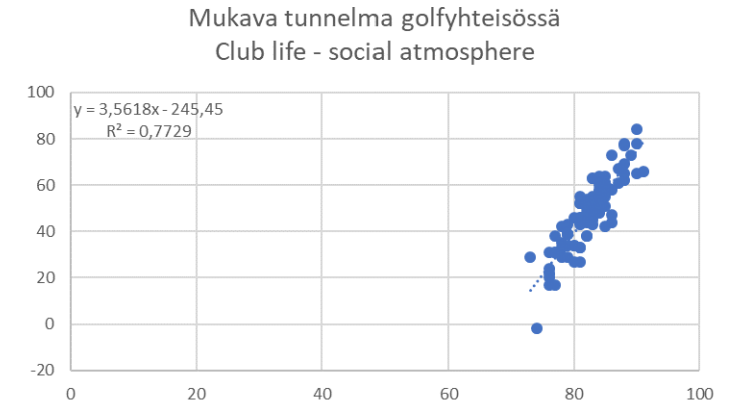
Golfyhtiöiden liikevaihdon ja jäsenten suositteluhaluukkuuden yhteys (kentät, joista dataa kaikilta vuosilta 2015-2018)



NPS = 3000 €

Palvelutekijän yhteys suositteluhalukkuuteen ja liikevaihtoon

Touch point	Based on club results		
	NPS pr. point	Euro pr. point	Reliability
Mukava tunnelma golfyhteisössä	3,56	10.685	Very High
Tyytyväisyys harjoituskenttään	0,20	614	Low
Pukeutumis- ja suihkutilat ovat viihtyisät	0,45	1.357	Low
Seura tiedottaa riittävästi olennaisista asioista	2,29	6.872	High
Viheriöt ovat tasaisia	0,79	2.367	Low-Medium



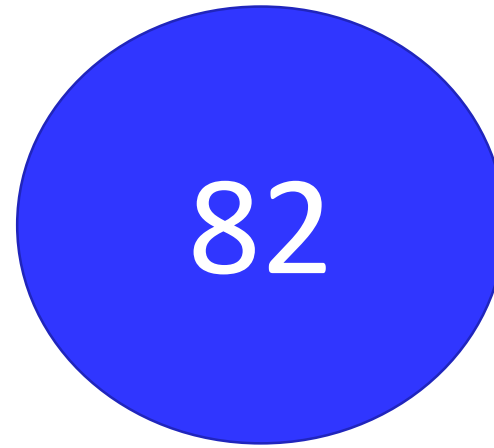
Example:

By an increase in "Mukava tunnelma golfyhteisössä" (Social atmosphere) at one point, we would expect an increase in NPS at 3,56 points.

With an average revenue for the clubs in the analysis at 1,075,000 euro per year, an increase at 3,56 points in NPS correspond to an increase in yearly revenue at app. **11,000 euro**

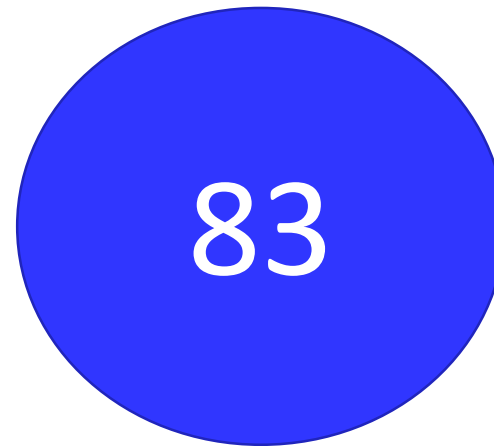
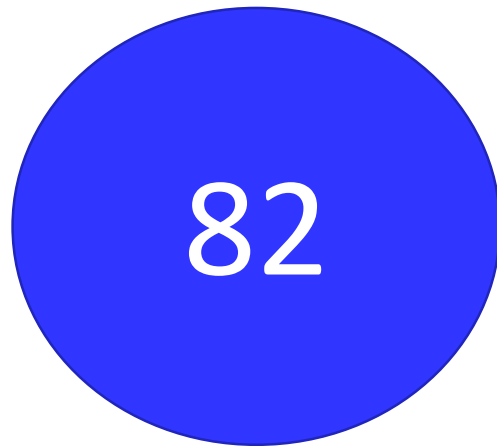
Important to notice that this is an predictive analysis (and not causal) and are based on an "everything else being equal" assumption. The analysis does not take interaction with other touch points into consideration.

Tyytyväisyys harjoituskenttään



3070 €

Tunnelma



10 685 €

Edit questionnaire template

The template ensures a high-quality survey experience with questions that are relevant to the golfing encounter itself, and consists of single choice questions, multiple choice questions, NPS scales and open comments.

All survey questions - sorted by service areas

NPS



The course



QUESTION	ANSWER	VISIBILITY
Tee boxes were in excellent condition	Totally disagree 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totally agree Don't know ?	
Fairways were in excellent condition	Very dissatisfied 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Very satisfied Don't know ?	
The speed of greens was appropriate	Totally disagree 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totally agree Don't know ?	
The course, as a whole, was well maintained	Very dissatisfied 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Very satisfied Don't know ?	

YOUR CUSTOM QUESTIONS

ADD CUSTOM QUESTIONS

The restaurant



Create a new question

Fill out your question content and click create question.

Question

If we had golf carts at our golf club, would you rent them?

Choice 1

Yes

Choice 2

No

Choice 3

Maybe



Add an additional choice +

← Back to question type

CREATE QUESTION

Kyselyiden lähetys

- Automatisoitu
- Itse ladatut sähköpostiosoitteet
- Avoin linkki
- eBirdie

PELAAJA ENSIN

GOLFYHTEISÖÖN SITOUTUNEET / SITOUTUMATTOMAT



Golfyhteisön seuraelämä on minulle tärkeää ja aina kun mahdollista pyrin osallistumaan golfyhteisön järjestämään toimintaan (kilpailut, seuraillat, toimikunta-aktiviteetit jne.)

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 en tiedä

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Seuratoimintaan
Sitoutunut 8-10

Seuratoimintaan
Sitoutumaton 1-7

SITOUTUNUT



49 %



30 %



36 %

SITOUTUMATON



51 %



70 %



64 %

SITOUTUNUT

SITOUTUMATON

OSUUDET

35 % / 5076



65 % / 9473

SITOUTUNUT

	Sitoutuneet	%
Miehet	3609	34 %
Naiset	1467	37 %
Osakkaat	2654	40 %
Vuokrap	1883	34 %
Muut	505	22 %
19-30	159	23 %
31-50	1033	31 %
51-65	2102	34 %
66+	1782	41 %
Alle 10	691	43 %
10-18,4	1779	38 %
18,5-24,9	1244	36 %
25-36	882	30 %
37+	466	25 %

OSUUDET

SITOUTUMATON

	Sitoutumattomat	%
Miehet	6934	66 %
Naiset	2539	63 %
Osakkaat	3956	60 %
Vuokrap	3711	66 %
Muut	1743	78 %
19-30	530	77 %
31-50	2274	69 %
51-65	4089	66 %
66+	2580	59 %
Alle 10	926	57 %
10-18,4	2855	62 %
18,5-24,9	2226	64 %
25-36	2017	70 %
37+	1411	75 %

SITOUTUNUT

58 %

Eniten
sitoutuneita

21 %

Eniten
sitoutumattomia

SITOUTUMATON

44 %

79 %

SITOUTUNUT

74

1595

Lähettiläspistemäärä

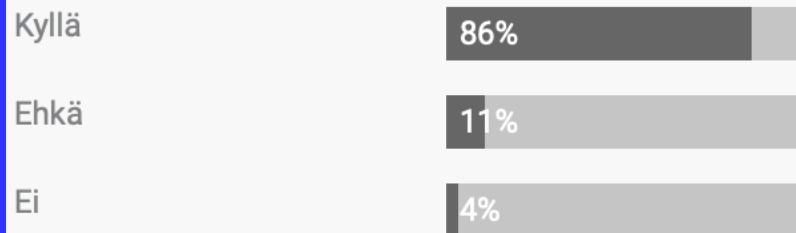
SITOUTUMATON

38

-1380

SITOUTUNUT

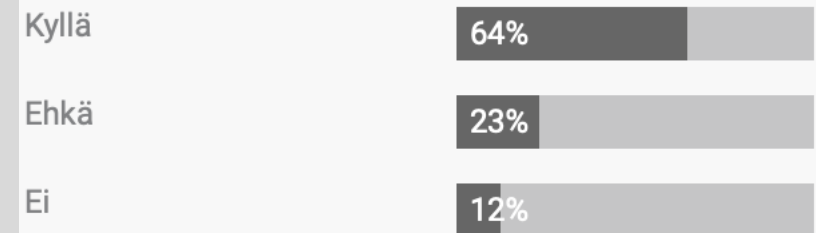
Näkee itsensä jäsenenä kahden vuoden päästä



Uskollisuus

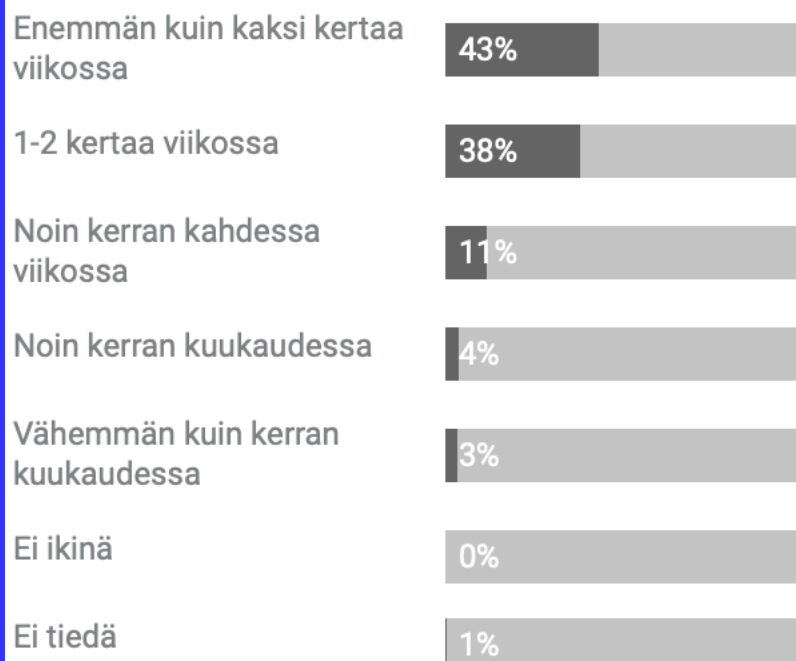
SITOUTUMATON

Näkee itsensä jäsenenä kahden vuoden päästä



SITOUTUNUT

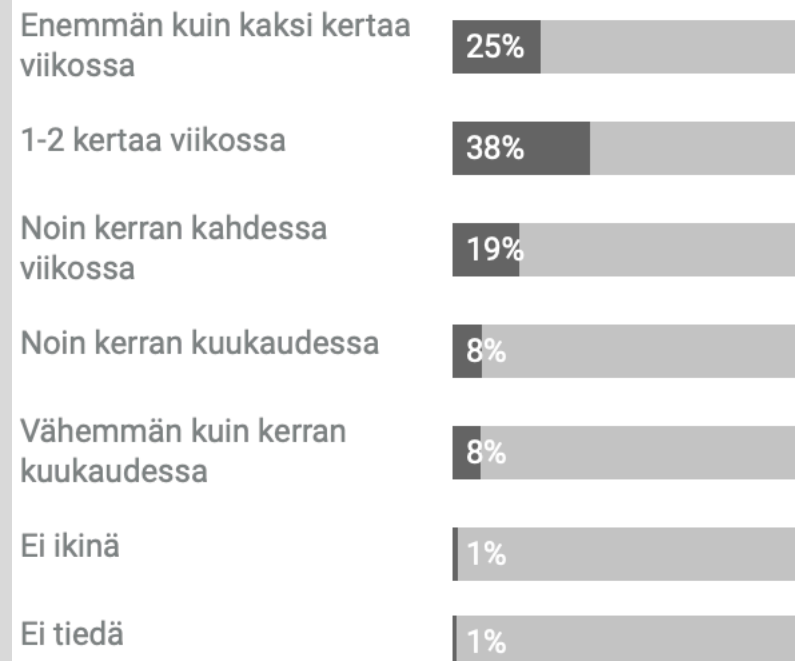
Kuinka usein pelataan seurassa



Pelimäärät

SITOUTUMATON

Kuinka usein pelataan seurassa

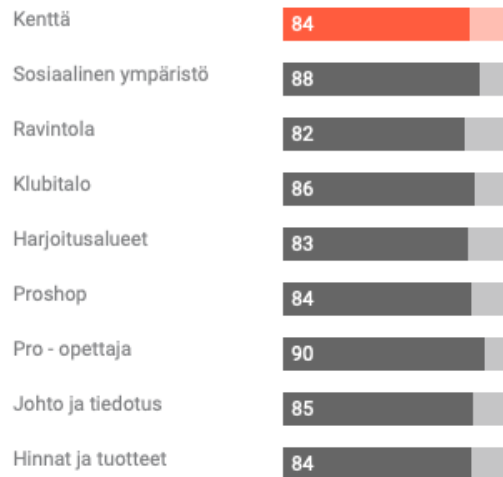


Sitoutuneissa on enemmän paljon pelaavia.

SITOUTUNUT

SITOUTUMATON

Palvelualueiden arvostelu



Suomen Golfliito

Jäsenet

Kenttä

2019

Seuratoimintaan sitoutunut

Vastausten määrä: 5076

Palvelualueet

Palautteet ovat sitoutumattomilla pääsääntöisesti alhaisemmat, erityisesti sosiaalisessa ympäristössä, johdossa ja tiedotuksessa sekä hinnoittelussa ja tuotteistamisessa.

Palvelualueiden arvostelu



Suomen Golfliito

Jäsenet

Kenttä

2019

Seuratoimintaan sitoutumaton

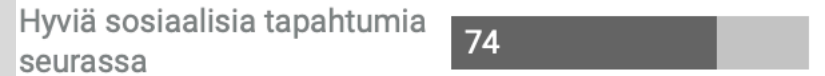
Vastausten määrä: 9473

SITOUTUNUT

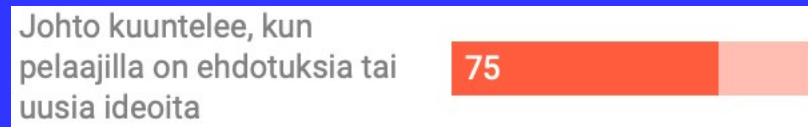
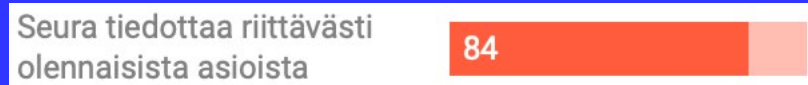


Palvelutekijät:
nostoja, joissa
tulokset
poikkeavat
selkeimmin

SITOUTUMATON

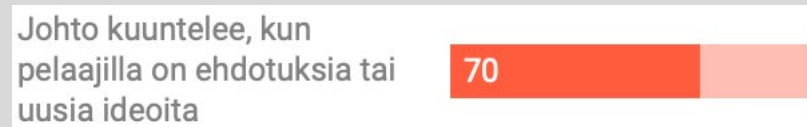
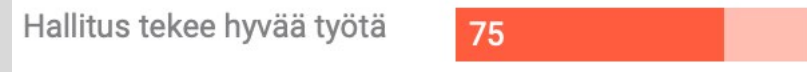


SITOUTUNUT



Palvelutekijät
nostoja

SITOUTUMATON



**Kiinnitetäänkö
seuratoimintaan
sitoutumattomiin
riittävästi huomiota?**

**Ovatko sitoutuneet
häviävä luonnonvara?**



**Ovatko sitoutuneet
mahdollisuus profiloitua?**



SITOUTUNUT

Seuraavilla toimenpiteillä on eniten mahdollisuuksia parantaa asiakaskokemusta:

- Johdon läpinäkyvyyden lisääminen
- Monipuolinen ja viihdyttävä tapahtumakalenteri
- Aktiivinen ja vapaaehtoisia palkitseva toiminta
- Me-hengen ja tunnelman vaaliminen
- Kentän yleinen hoitotaso
- Kentän monipuolisuus ja mielenkiintoisuus

SITOUTUMATON

VÄHÄN PELAAVAT

Seuraavilla toimenpiteillä on eniten mahdollisuuksia parantaa asiakaskokemusta:

- Lähtöaikojen saatavuuden parantaminen
- Pelisujuvuuden parantaminen
- Onnistuminen kenttävalvonnassa
- Joustavampien pelimahdollisuuksien tarjoaminen
- Tapahtumakalenteri, joka suojelee sitoutumattomien tarpeita
- Viestinnän parantaminen, monikanavaisuus – sitoutumattomat eivät liiku jäsentapaamisissa
- Tämän ryhmän arvostuksen tunteen lisääminen ja tunnelman parantaminen

SITOUTUMATON

PALJON PELAAVAT

Seuraavilla toimenpiteillä on eniten mahdollisuuksia parantaa asiakaskokemusta:

- Lähtöaikojen saatavuuden parantaminen
- Parempi viestintä kentän korjaustoimenpiteistä
- Tapahtumakalenteri, joka suojelee sitoutumattomien tarpeita
- Ravintolan tarjonnan ja hinnoittelun parantaminen vastaamaan tarpeita
- Viestinnän parantaminen, monikanavaisuus – sitoutumattomat eivät liiku jäsentapaamisissa
- Johdon ja pelaajien vuorovaikutuksen lisääminen

PLAY

A large, thick green arrow pointing to the right, positioned behind the word 'PLAY'. The arrow's tail is on the left, and its head is on the right, pointing towards the right edge of the frame. The arrow overlaps the letters 'L', 'A', and 'Y'.