

Bestyrelses- og managerrapport

Esbjerg Golfklub
Maj 2019



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	345	58	17%	15%
Medlemsundersøgelsen	463	165	36%	34%

SÅDAN LÆSES RAPPORTEN – ET EKSEMPEL

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

I eksemplet til højre fremgår det, at klubbens træningsfaciliteter af gæsterne vurderes til en score på 66 og man er gået to point frem siden seneste periode.

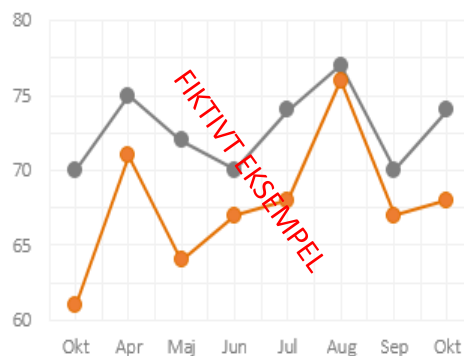
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 +2

BENCHMARK
74
HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra de fire undersøgelser i Golfspilleren i Centrum:

Gæsteundersøgelsen: Gennemføres løbende i perioden 1. april-31. oktober. Der sendes invitation til deltagelse i undersøgelsen dagen efter at gæsten har spillet på banen. Der sendes ikke invitation til juniorer og der sendes ikke invitation til gæster, som har vurderet banen inden for de seneste 16 uger eller har vurderet en anden bane inden for de seneste fire uger.

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.

Undersøgelse blandt udmeldte: Gennemføres løbende. Alle udmeldte modtager ca. 2-4 uger efter registreret udmeldelsesdato invitation til deltagelse. Der sendes ikke ud til udmeldte registreret som "Slettet medlem".

Et hurtigt blik på resultaterne

MEDLEMMER

AMBASSADØRSORE

Til højre ses medlemmernes ambassadørscore samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

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

MEDLEMMER

73

▲
+9

BENCHMARK

52

HØJ: 78
LAV: 17

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Sammenlignet med andre klubber er priserne rimelige	82
2	Proshoppens åbningstider	91
3	Sekretariatets åbningstider passer til mine behov	91
4	Hyggelig atmosfære i klubben	86
5	Klubbens ledelse lytter, når medlemmerne kommer med f	86
6	Medlemskaber dækker behov	90
7	Den daglige ledelse gør et godt stykke arbejde	93
8	Bestyrelsen gør et godt stykke arbejde	91

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

Til højre ses de berøringspunkter, som medlemmerne har vurderet højest og lavest i denne måned.

LAVESTE VURDERING

1	Godt informeret om klubberne i klubben	59
2	Nemt at komme med i en klub i klubben	63
3	Antallet af klubber i klubben er passende	68
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	71
5	Ledige tider når man ønsker det	72

HØJESTE VURDERING

1	Træneren bidrager positivt til miljøet i klubben	96
2	Træneren er opmærksom og serviceminded	96
3	Træneren er teknisk dygtig	96
4	Træneren er pædagogisk og spændende underviser	95
5	Træneren forbedrer mit golfspil	93

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - MEDLEMMER

Til højre ses de berøringspunkter, som blandt medlemmerne har udviklet sig mest positivt og negativt siden seneste måling.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING

1	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	-4
2	Greens er jævne	-4
3	Madens kvalitet	-4
4	Banen er flot og velholdt	-4
5	Teesteder er gode	-4

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

1	Klubbens ledelse lytter, når medlemmerne kommer med f	+7
2	Bestyrelsen gør et godt stykke arbejde	+6
3	Klubben informerer i tilstrækkelig grad om forhold, der er	+6
4	Gode sociale arrangementer i klubben	+5
5	Turneringsudbuddet dækker behov	+5

Et hurtigt blik på resultaterne

GÆSTER

AMBASSADØRSORE

Til højre ses jeres gæsters ambassadørscore samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

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

På baggrund af gæsternes 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.

GÆSTER

76

▲
+17

BENCHMARK

35

HØJ: 70
LAV: -23

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER

1	Nem og hurtig indskrivning inden runden	93
2	Medarbejderne i sekretariatet giver en god service	92
3	Som greenfee spiller føler man sig velkommen	91
4	Sammenlignet med andre klubber er priserne rimelige	82
5	Hyggelig atmosfære i klubben	89
6	Skiltningen/anvisningerne på banen er god	90
7	Afstandsmarkeringerne er gode	72
8	Forholdene på driving range var gode	88

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter, som jeres gæster har vurderet højest og lavest i denne måned.

LAVESTE VURDERING

1	Afstandsmarkeringerne er gode	72
2	Toiletforholdene på banen er gode	72
3	Greens har passende hastighed	80
4	Greens er jævne	80
5	Udbuddet af mad- og drikkevarer	81

HØJESTE VURDERING

1	Rent og pænt i klubben	95
2	Sekretariatets åbningstider passer til mine behov	95
3	Restaurantens åbningstider	94
4	Faciliteterne i klubhuset lever op til forventninger	93
5	Infotavlerne på teestederne er gode	93

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter, som blandt jeres gæster har udviklet sig mest positivt og negativt siden sidste måned.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING

1	Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var g	-6
2	Madens kvalitet	-5
3	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	-1
4		
5		

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

1	Sammenlignet med andre klubber er priserne rimelige	+19
2	Betjening og service i restauranten	+15
3	Restauranten lever op til forventningerne	+13
4	Udbuddet af mad- og drikkevarer	+11
5	Fairways er gode	+11

Serviceområder 1/3

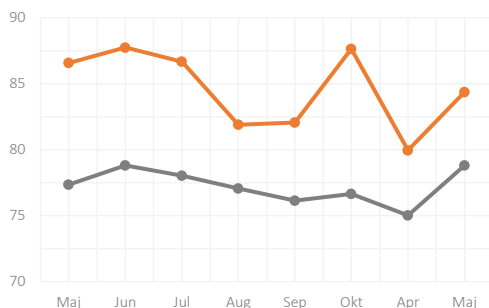
BANEN

GÆSTER

84 ▲
+4

BENCHMARK

79 HØJ: 86
LAV: 68

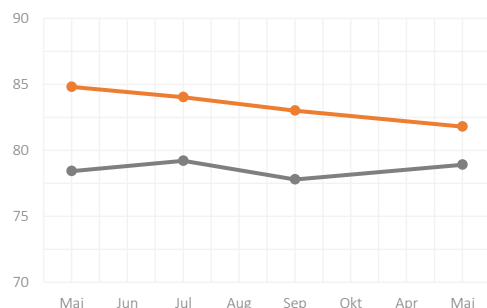


MEDLEMMER

82 ▼
-1

BENCHMARK

79 HØJ: 87
LAV: 69



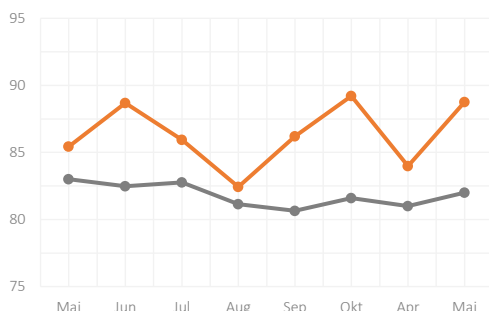
KLUBLIV

GÆSTER

89 ▲
+5

BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 71

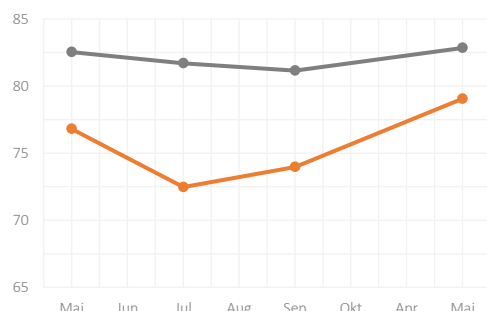


MEDLEMMER

79 ▲
+5

BENCHMARK

83 HØJ: 89
LAV: 75



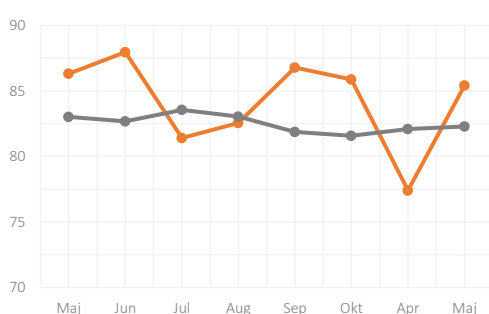
RESTAURANT

GÆSTER

85 ▲
+8

BENCHMARK

82 HØJ: 89
LAV: 74

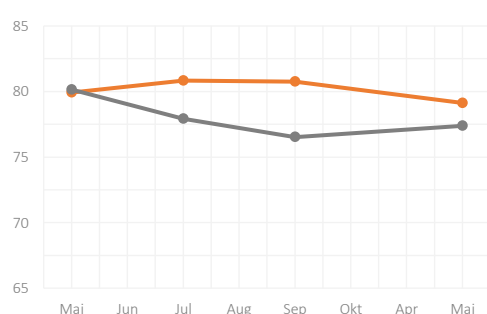


MEDLEMMER

79 ▼
-2

BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 56



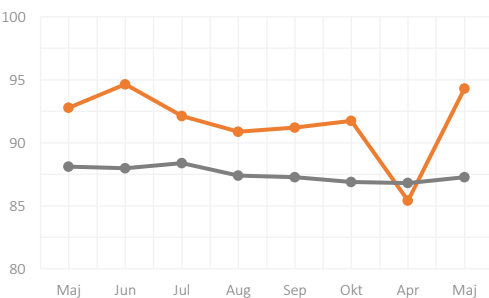
KLUBHUS

GÆSTER

94 ▲
+9

BENCHMARK

87 HØJ: 93
LAV: 77

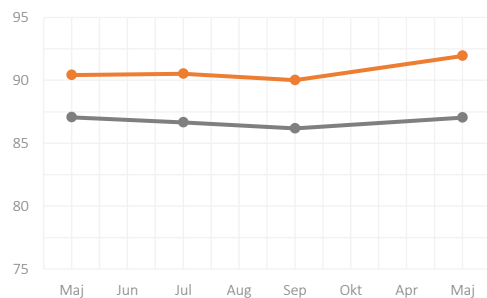


MEDLEMMER

92 ▲
+2

BENCHMARK

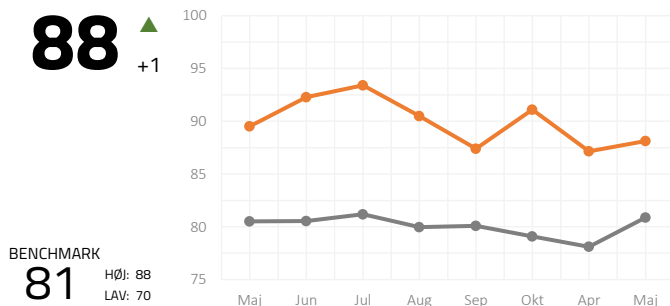
87 HØJ: 94
LAV: 77



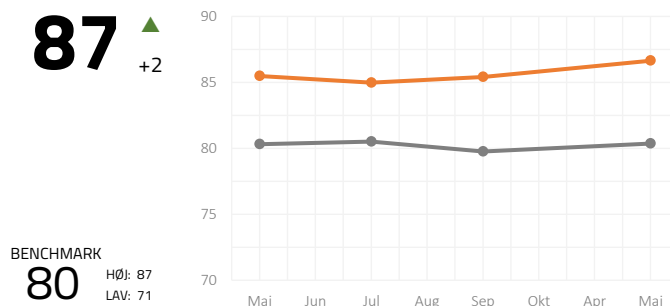
Serviceområder 2/3

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

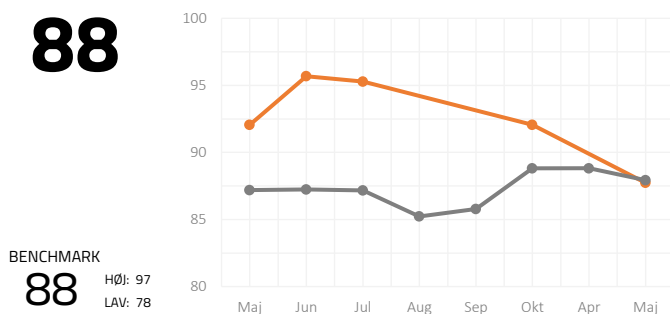


MEDLEMMER

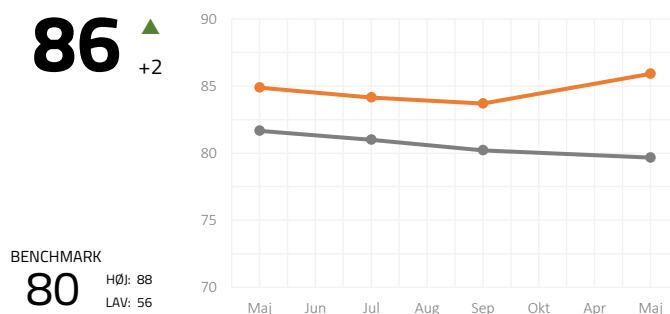


PROSHOP

GÆSTER

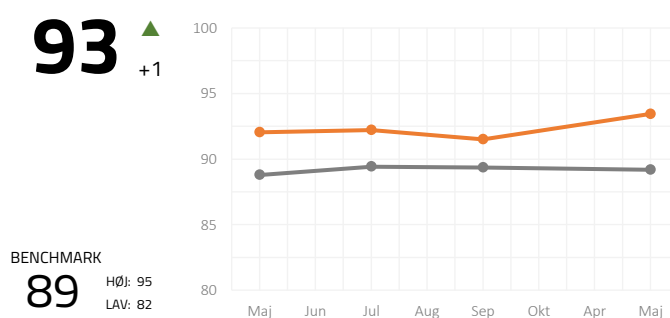


MEDLEMMER



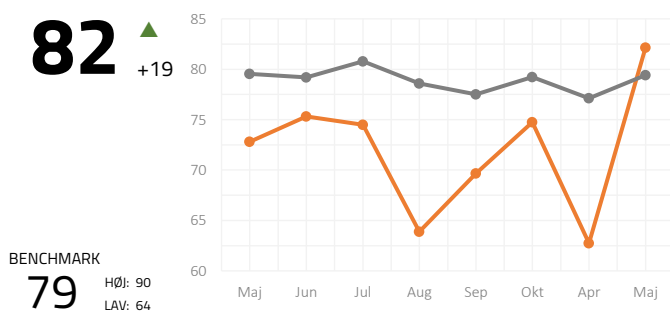
TRÆNING

MEDLEMMER

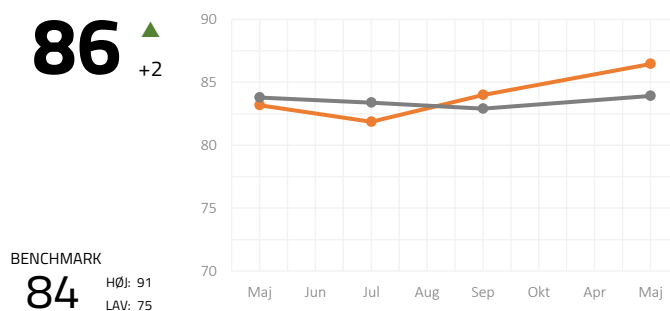


PRISER OG PRODUKTER

GÆSTER



MEDLEMMER



Serviceområder 3/3

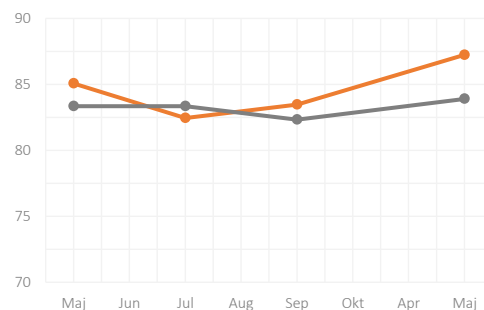
LEDELSE OG INFORMATION

MEDLEMMER

87 ▲
+4

BENCHMARK

84 HØJ: 90
LAV: 74



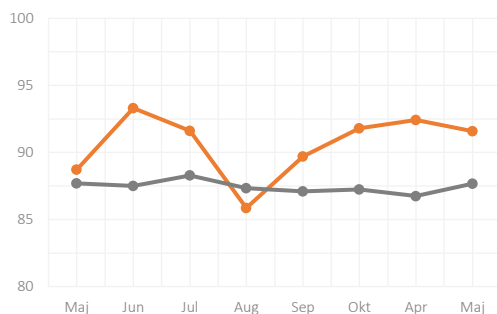
MODTAGELSE I KLUBBEN

GÆSTER

92 0

BENCHMARK

88 HØJ: 94
LAV: 80



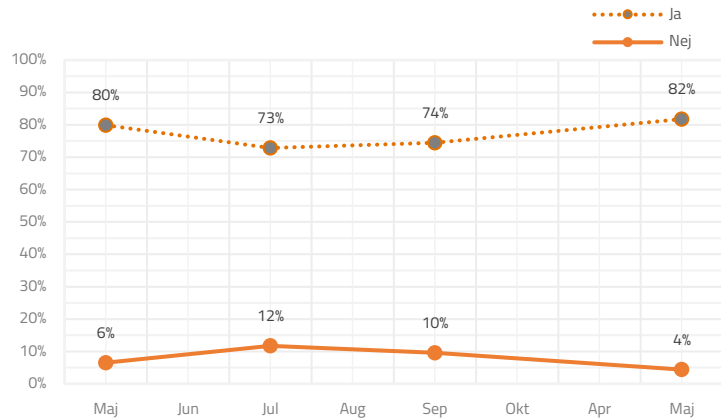
Forventninger til fortsat medlemskab

LOYALITET

Til højre ses medlemmernes forventninger til, om de er medlem af klubben om to år. Tallene viser den procentvise andel af medlemmerne, som svarer henholdsvis "Ja" og "Nej" til spørgsmålet.

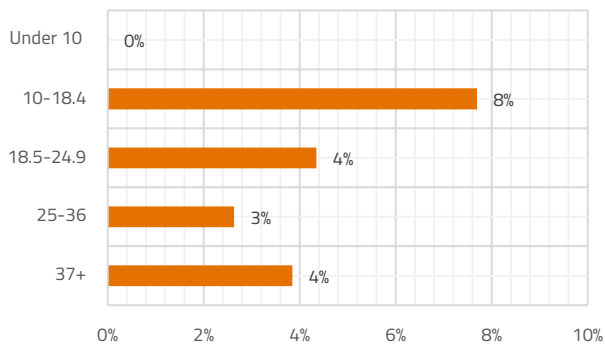
Tallene baserer sig på spørgsmålet: *"Hvor sandsynligt er det, at du fortsat er medlem af klubben om to år?"*.

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre kategorier: "Ja" (9-10), "Måske" (7-8) eller "Nej" (1-6).

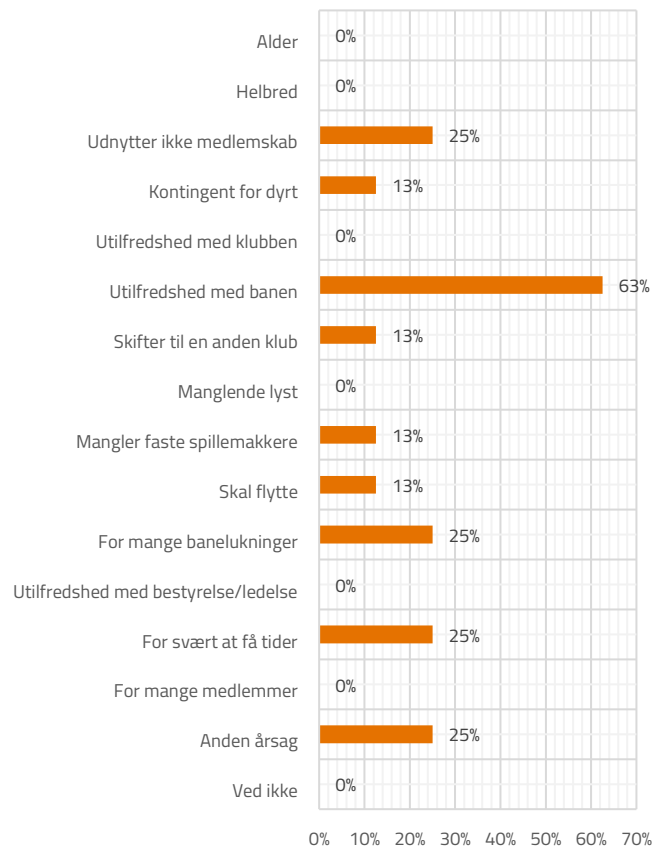


LOYALITET FORDELT PÅ HCP-GRUPPER SAMT ÅRSAGER TIL IKKE AT VÆRE MEDLEM OM TO ÅR

Her ses andelen af medlemmer, der inden for de enkelte HCP-grupper **IKKE** forventer at være medlem om to år.



Her ses de årsager, som medlemmerne angiver til at de ikke forventer at være medlem om to år.



Træning

AMBASSADØRSKORE - TRÆNER(E)

MEDLEMMER

86

▲
+4

BENCHMARK

67

HØJ: 90
LAV: 32

Til venstre ses ambassadørscoren for klubbens træner(e).

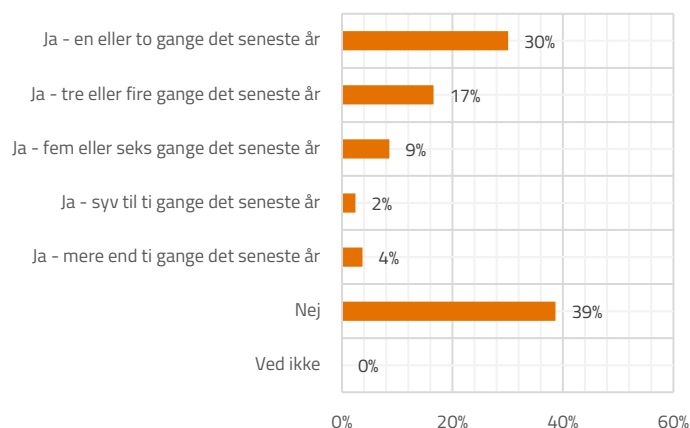
Ambassadørscoren baserer sig på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [trænerens navn] til venner, kolleger eller familie?".

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre ambassadørkategorier: "Positive" (9-10), "Passive" (7-8) eller "Negative" (0-6).

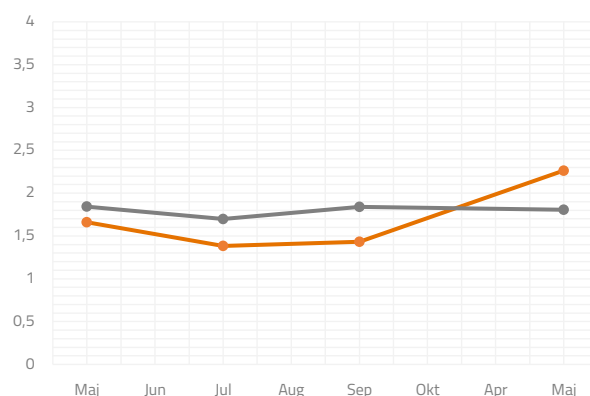
Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvise andel af "Negative" fra den procentvise andel af "Positive".

Hvis man eksempelvis har 40% "Positive" og 20% "Negative" er ambassadørscoren = 20.

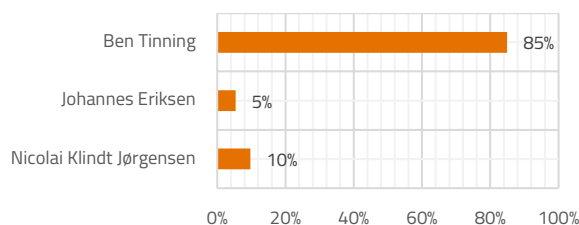
BENYTTET SIG AF KLUBBENS TRÆNER SAMT TRÆNINGSRATIO



Antal træningslektioner om året pr. medlem



HVILKEN TRÆNER ER BENYTTET



Restaurant

AMBASSADØRSKORE - RESTAURANT

MEDLEMMER

0

▼
-15

Til venstre ses ambassadørscoren for klubbens restaurant.

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

BENCHMARK

4

HØJ: 61
LAV: -55

På baggrund af medlemmernes svar på en ti-punktskala, inddeles de i tre ambassadørkategorier: "Positive" (9-10), "Passive" (7-8) eller "Negative" (0-6).

GÆSTER

37

▲
+27

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.

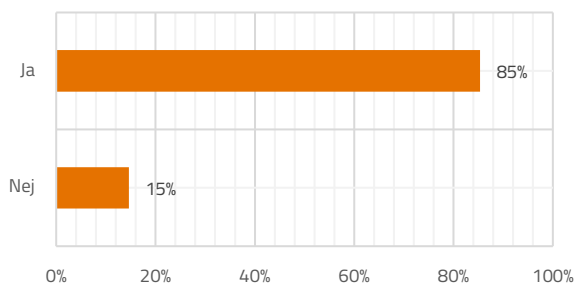
BENCHMARK

13

HØJ: 48
LAV: -29

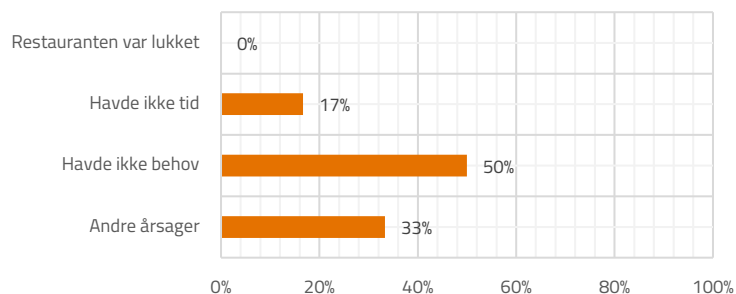
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

BENYTTET RESTAURANTEN



ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTE



Ledelse og information

-Kun medlemmer

SEKRETARIATETS ÅBNINGSTIDER PASSER TIL MINE BEHOV

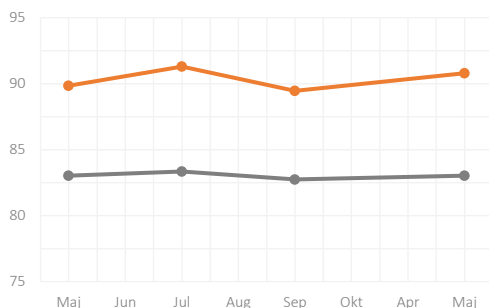
MEDLEMMER

91 ▲
+2

BENCHMARK

83

HØJ: 91
LAV: 68



MEDARBEJDERNE I SEKRETARIATET GIVER EN GOD SERVICE

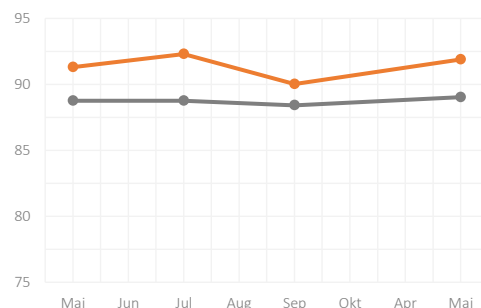
MEDLEMMER

92 ▲
+2

BENCHMARK

89

HØJ: 96
LAV: 76



BESTYRELSEN GØR ET GODT STYKKE ARBEJDE

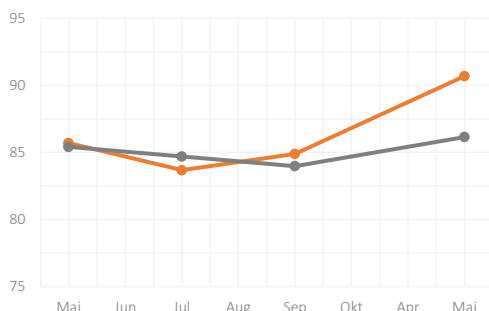
MEDLEMMER

91 ▲
+6

BENCHMARK

86

HØJ: 93
LAV: 77



DEN DAGLIGE LEDELSE GØR ET GODT STYKKE ARBEJDE

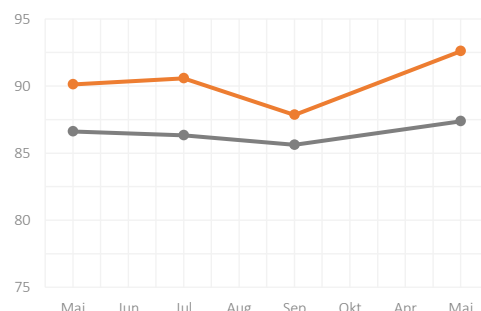
MEDLEMMER

93 ▲
+5

BENCHMARK

87

HØJ: 94
LAV: 78



INFORMERER OM VÆSENTLIGE FORHOLD

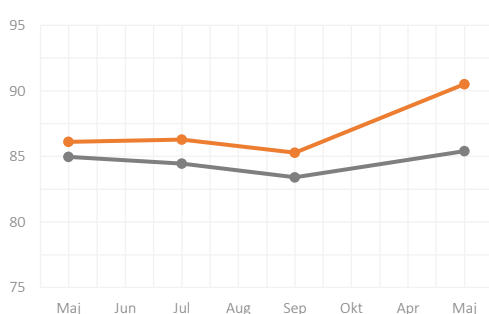
MEDLEMMER

91 ▲
+6

BENCHMARK

85

HØJ: 91
LAV: 76



LEDELSEN LYTTETIL FORSLAG OG IDEER

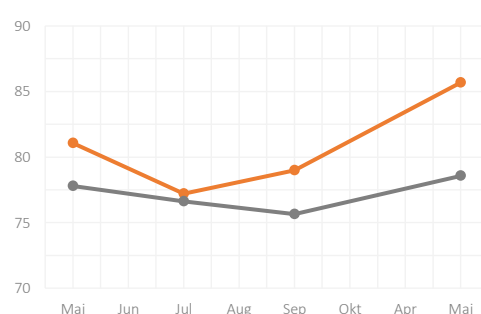
MEDLEMMER

86 ▲
+7

BENCHMARK

79

HØJ: 89
LAV: 65

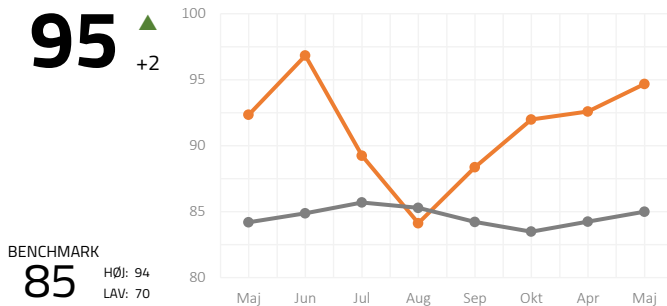


Modtagelse i klubben

-Kun gæster

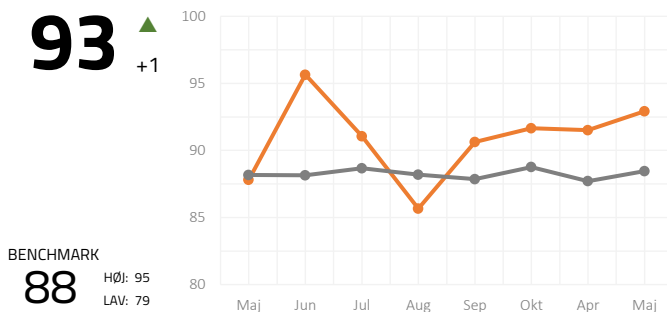
SEKRETARIATETS ÅBNINGSTIDER PASSER TIL MINE BEHOV

GÆSTER



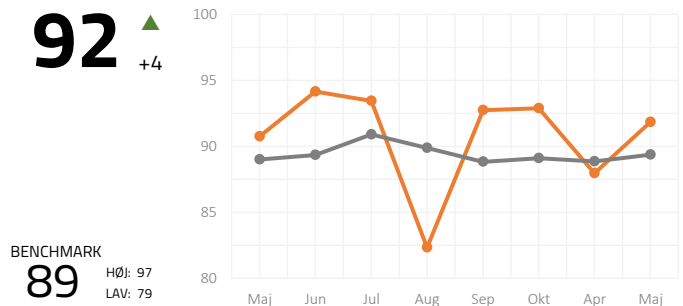
NEM OG HURTIG INDSKRIVNING INDEN RUNDEN

GÆSTER



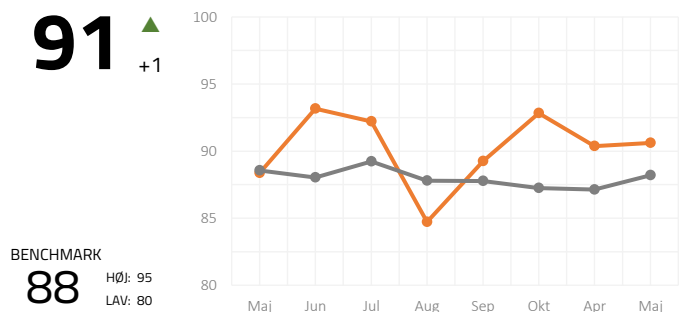
MEDARBEJDERNE I SEKRETARIATET GIVER EN GOD SERVICE

GÆSTER



SOM GREENFEE SPILLER FØLER MAN SIG VELKOMMEN

GÆSTER



MÅL OG INDSATS

Serviceområde

Nu

Mål

Berøringspunkt

Nu

Mål

Opgave

A

B

C

D

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

A

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

B

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

C

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

D

Resultater i tabeloversigt

GÆSTER

	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Apr	Maj	Udv	BM
Antal svar	43	27	49	38	33	35	17	41		
Svarprocent	23%	18%	22%	19%	21%	26%	12%	20%		
Ambassadørscore	63	70	65	34	58	74	59	76	+17	35
Serviceområder										
Banen	87	88	87	82	82	88	80	84	+4	79
Klubliv	85	89	86	82	86	89	84	89	+5	82
Restaurant	86	88	81	83	87	86	77	85	+8	82
Klubhus	93	95	92	91	91	92	85	94	+9	87
Træningsfaciliteter	90	92	93	91	87	91	87	88	+1	81
Proshop	92	96	95			92		88		88
Træning										
Modtagelse i klubben	89	93	92	86	90	92	92	92	0	88
Ledelse og information										
Priser og produkter	73	75	74	64	70	75	63	82	+19	79

MEDLEMMER

	Maj	Jul	Sep	Maj	Udv	BM
	164	170	198	165		
	36%	36%	39%	36%		
Ambassadørscore	73	73	64	73	+9	52
Banen	85	84	83	82	-1	79
Klubliv	77	72	74	79	+5	83
Restaurant	80	81	81	79	-2	77
Klubhus	90	91	90	92	+2	87
Træningsfaciliteter	85	85	85	87	+2	80
Proshop	85	84	84	86	+2	80
Træning	92	92	92	93	+1	89
Modtagelse i klubben						
Ledelse og information	85	82	83	87	+4	84
Priser og produkter	83	82	84	86	+2	84

ANBEFALINGER TIL BESTYRELSESARBEJDE



SKAL

- Klubben er en demokratisk forening og skal være stiftet ved en stiftende generalforsamling, hvor klubbens vedtægter er vedtaget.
- Reglerne for medlemsskab af DGU, herunder DIF, skal efterleves.
- Lovpligtige forsikringer skal være tegnet. DGU og DIF har indgået kollektive forsikringsaftaler på enkelte områder.
- Klubben skal dokumentere adgang til lejede baneanlæg ved skriftlige lejekontrakter, som ikke må være i strid med DIF's og DGU's regelsæt og momslovgivningen, hvis de bor til leje.
- Momsreglerne for almennyttige foreninger, herunder klubbens eventuelle leje- og administrationsaftaler, skal overholdes.
- Vedtægter og aftaler skal følge de gældende regler på skatteområdet for foreninger.
- Børneattester skal indhentes på alle ansatte eller frivillige, som har kontakt med børn under 15 år.



BØR

- Der bør være en klar mission og vision for klubben. Der bør være en tydelig og forståelig strategi for det arbejde, der skal gøres for at nå de kortsigtede og langsigtede mål.
- En forretningsorden for bestyrelsens arbejde bør udarbejdes.
- Bestyrelsen bør udarbejde en kompetenceprofil for den samlede bestyrelse, der matcher de opgaver, der skal løses.
- Bestyrelsen bør tage stilling til, hvordan klubben organiseres i udvalg og i forhold til ledelse af ansatte og frivillige.
- Klubben bør sikre sig, at medarbejdere i klubben har de rette kompetencer.
- Klubben bør udarbejde jobbeskrivelser for de frivillige.
- Der bør udarbejdes og nedskrives forretningsgange for hvert enkelt arbejdsområde. Dette sikrer kontinuitet i arbejdet, når en medarbejder fratræder.
- Der bør udvikles anvisninger og målsætninger til god ledelse og godt samarbejde, samt laves en plan for implementering og evaluering af disse.
- Et årshjul bør udarbejdes som værktøj til planlægning af bestyrelsens/klubbens arbejde gennem året.
- Klubbens drift bør tilrettelægges således, at der jævnligt afholdes møder mellem de forskellige forretningsenheder (f.eks. klub, restaurant, pro, greenkeepere osv.), så alle parter bidrager til at indfri de forventninger, medlemmer og greenfeegæster har til golfklubben.
- Kommunale tilskud, eksempelvis via folkeoplysningloven, bør søges. Klubben bør i denne forbindelse søge råd og vejledning hos DGU.
- Klubben bør gøre deres indflydelse gældende i forhold til kommunens idrætsråd og folkeoplysningsudvalg.
- Ved større investeringer bør klubben rådgive sig med revisor, bank eller anden økonomisk rådgiver.

Bilag

- Klubben bør sikre, at der udarbejdes et retvisende regnskab, som sendes til DGU.
 - Navne på klubbens nøglepersoner bør løbende ajourføres i klubbens administrative system. Data bruges af DGU til direkte kontakt med de enkelte udvalgskategorier og bestyrelsesmedlemmer, således at DGU kan målrette sin kommunikation langt bedre.
 - Klubben bør overveje de økonomiske konsekvenser af at indgå i forskellige rabatordninger.
 - Bestyrelsen bør indhente en generel rådgivning inden eventuelle aftaler bliver drøftet og indgået mellem klub og baneejer.
 - Klubben kan indgå en administrationsaftale med en baneejer. Klubben bør i den forbindelse søge rådgivning hos DGU.
 - Der bør løbende gennemføres undersøgelser blandt golfklubbens medlemmer og greenfeegæster, hvor der spørges ind til deres oplevelser og tilfredshed med golfklubben.
 - Klubben bør iværksætte undersøgelser, som kortlægger årsager til udmeldelse af golfklubben eller overgang til passivt medlemskab.
 - Klubben bør hvert år deltage på Dansk Golf Unions repræsentantskabsmøde og et regionalmøde.
 - Bestyrelsen bør tegne en bestyrelsesansvarsforsikring for at sikre sig bedst muligt.
 - Når der opstår konflikter i klubben, f.eks. i forbindelse med etikette og regelbrud, bør bestyrelsen følge DGU's vejledning: "Råd, hjælp og vejledning til konfliktløsning" samt DIF's pjece om eksklusion "Eksklusion fra DIF-foreninger", for at undgå procedurefejl og for at sikre, at alle bliver hørt forud for en evt. beslutning.
 - Bestyrelsen bør udarbejde en indkøbspolitik og undersøge muligheden for at indgå i relevante indkøbsaftaler.
-
- Det er en god idé, at golfklubben udarbejder en strategi for rekruttering og fastholdelse af frivillige.
 - Det er en god idé, at bestyrelsen i sin aftale med restauratøren aftaler rammerne for klubbens sociale liv.
 - Det er en god idé, at klubben indgår i regionale og nationale ERFA-grupper, hvor der udveksles erfaringer og 'best practice'.
 - Det er en god idé, at bestyrelse, ansatte og frivillige tilbydes efteruddannelse.
 - Det er en god idé at ansætte uddannet personale.



ANBEFALINGER TIL PERSONALEHÅNDTERING



SKAL

- Bestyrelse/manager skal sikre, at der bliver indgået lovlige ansættelseskontrakter med alle de ansatte samt have kendskab til ansættelseslovgivningen.

- Klubben skal udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering (APV).



BØR

- En jobbeskrivelse bør udarbejdes for de ansatte med særligt fokus på arbejds- og rollefordeling mellem ansatte og frivillige, herunder bestyrelsen.

- Varetagelsen af de ansattes forhold og trivsel bør foregå som i et almindeligt arbejdsgiver-/arbejdstagerforhold.

- Ved træneransættelser bør klubben ansætte PGA-uddannede trænere.

- Medarbejderudviklingssamtaler bør afholdes for bl.a. at øge trivslen på arbejdspladsen samt at udvikle og fastholde medarbejderne.

- Klubbens ansatte bør være medlem af relevante faglige organisationer (f.eks. GAF - Golfens Administrative Forening, DGA - Dansk Greenkeeper Forening og PGA – Professionel Golfers Association).

- Klubbens ansatte bør overveje at deltage i ERFA-grupper på regionalt og nationalt plan.

- Klubberne bør sikre sig, at personalet har en tilstrækkelig uddannelsesmæssig baggrund og give mulighed for efteruddannelse.



EN GOD IDE

- Det er en god idé, at klubbens personale deltager i kurser/årsmøder fra relevante faglige organisationer tilknyttet golfsporten (f.eks. GAF - Golfens Administrative Forening, DGA - Danish Greenkeeper Association og PGA – Professionel Golfers Association).

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®