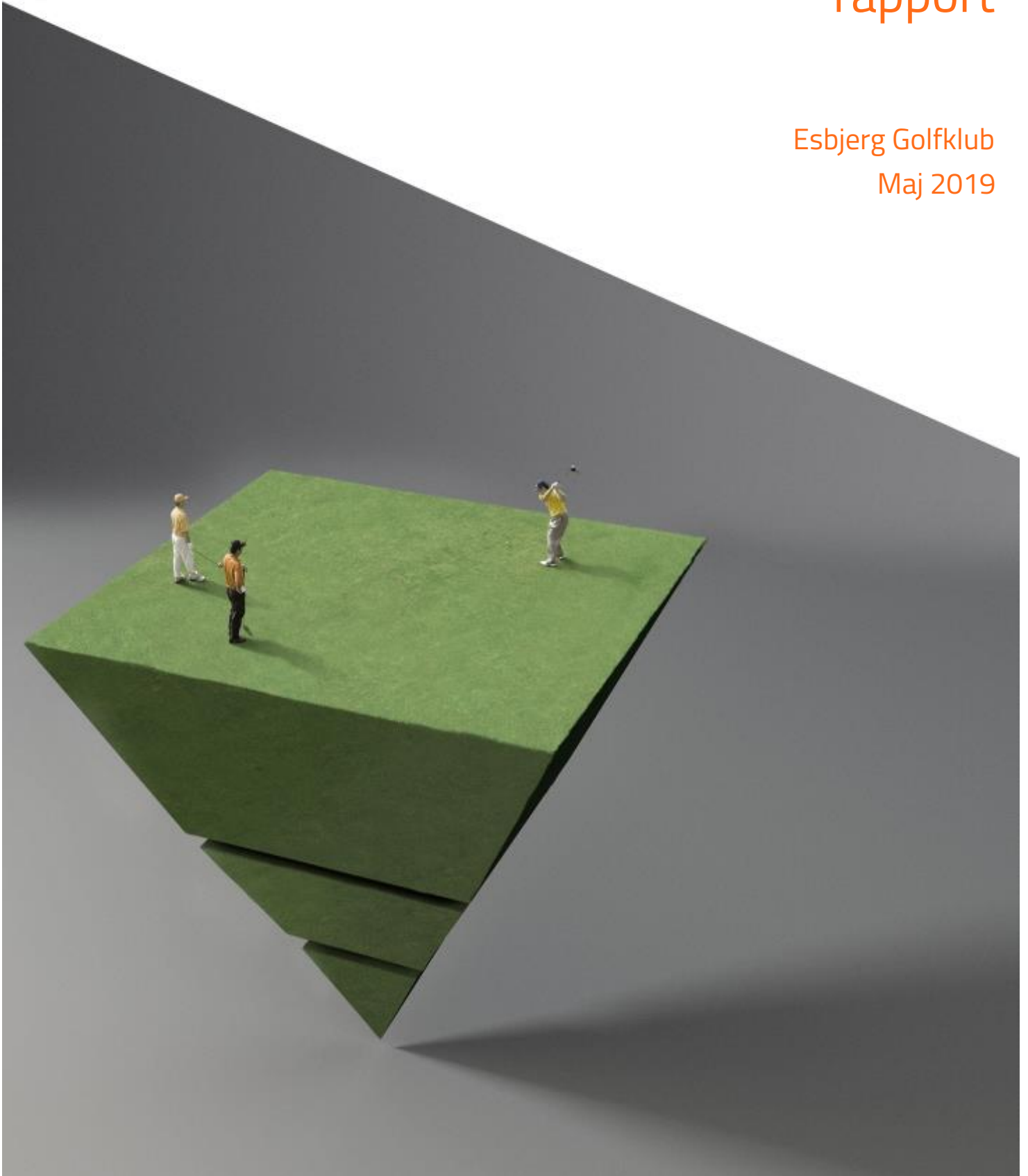


# Restaurant- rapport

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.

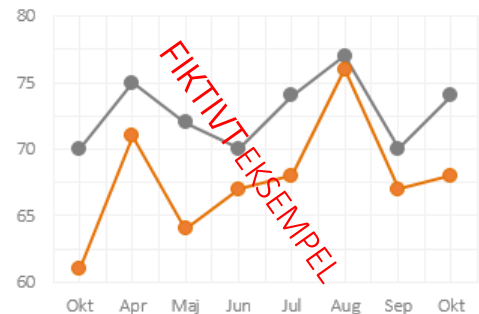
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

### TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ▲ +2

BENCHMARK  
74  
HØJ: 81  
LAV: 52



## GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra to af undersøgelserne i Golfspilleren i Centrum – Gæsteundersøgelsen og Medlemsundersøgelsen:

**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.

# Et hurtigt blik på resultaterne

## MEDLEMMER

### AMBASSADØRSKORE - RESTAURANT

Til højre ses gæster og medlemmers ambassadørscore samt berøringspunkterne under Restaurant sorteret efter deres betydning for ambassadørscoren.

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

På baggrund af svarene 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

37

▲  
+27

#### BENCHMARK

13

HØJ: 48  
LAV: -29

#### MEDLEMMER

0

▼  
-15

#### BENCHMARK

4

HØJ: 61  
LAV: -55

#### VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Restauranten lever op til forventningerne	85
2	Betjening og service i restauranten	91
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	81
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	84
5	Madens kvalitet	84

#### VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Restauranten lever op til forventningerne	78
2	Madens kvalitet	72
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	78
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	71
5	Betjening og service i restauranten	88

## UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

#### UDVIKLING - GÆSTER

1	Betjening og service i restauranten	+15
2	Restauranten lever op til forventningerne	+13
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	+11
4	Restaurantens åbningstider	+8
5	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	+6

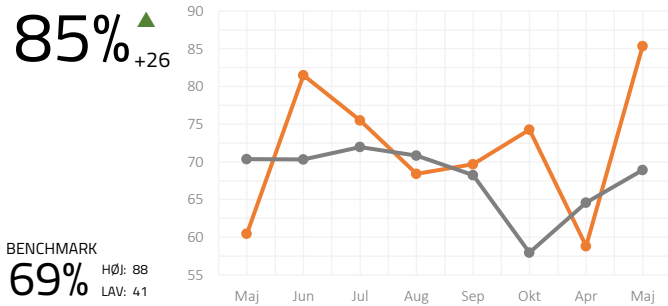
#### UDVIKLING - MEDLEMMER

1	Udbuddet af mad- og drikkevarer	+1
2	Betjening og service i restauranten	0
3	Restauranten lever op til forventningerne	-1
4	Restaurantens åbningstider	-1
5	Madens kvalitet	-4

# Restaurant 1/3

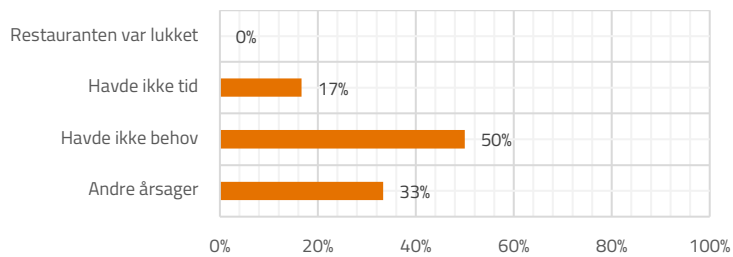
## BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

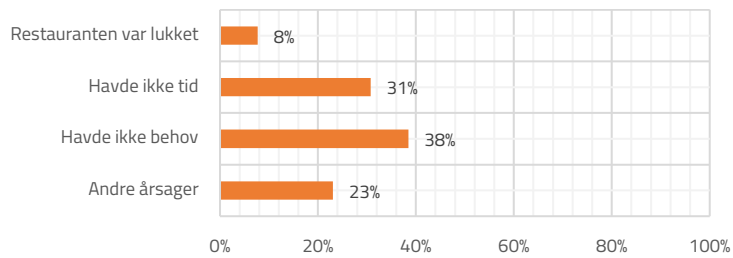


## ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - DENNE MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO

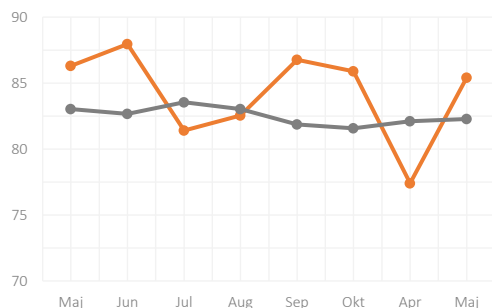


# Restaurant 2/3

## RESTAURANT

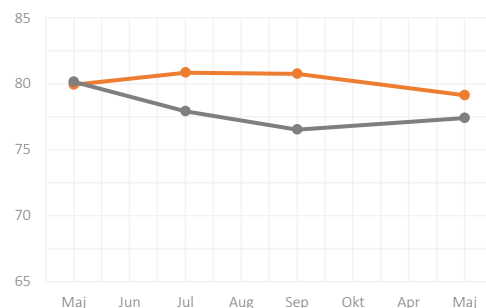
### GÆSTER

**85** ▲  
+8



### MEDLEMMER

**79** ▼  
-2



### BENCHMARK

**82** HØJ: 89  
LAV: 74

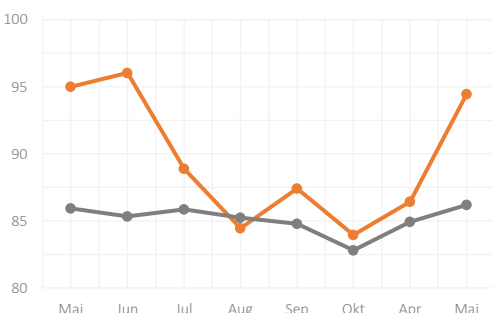
### BENCHMARK

**77** HØJ: 91  
LAV: 56

## RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

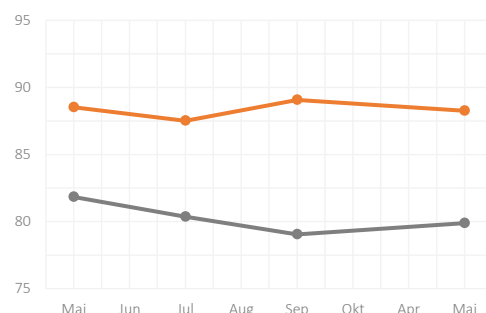
### GÆSTER

**94** ▲  
+8



### MEDLEMMER

**88** ▼  
-1



### BENCHMARK

**86** HØJ: 93  
LAV: 77

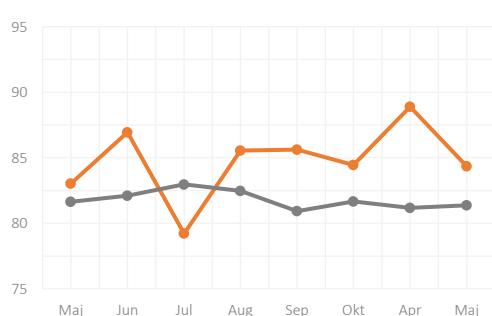
### BENCHMARK

**80** HØJ: 91  
LAV: 61

## MADENS KVALITET

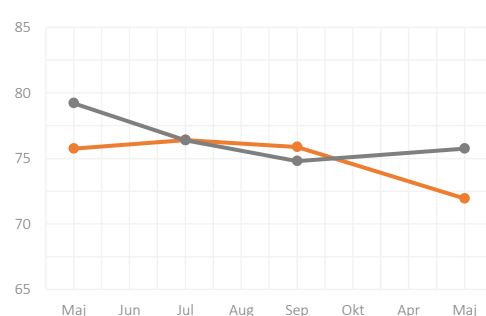
### GÆSTER

**84** ▼  
-5



### MEDLEMMER

**72** ▼  
-4



### BENCHMARK

**81** HØJ: 90  
LAV: 69

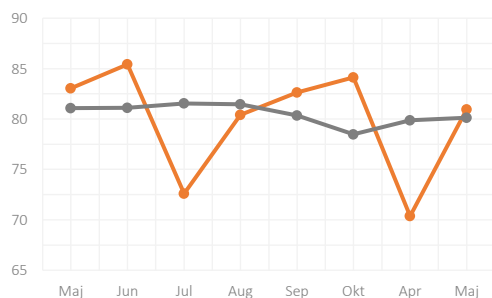
### BENCHMARK

**76** HØJ: 91  
LAV: 52

## UDBUDET AF MAD- OG DRİKKEVARER

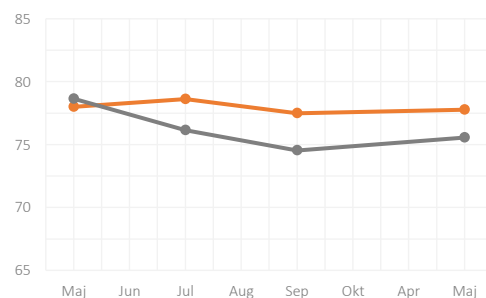
### GÆSTER

**81** ▲  
+11



### MEDLEMMER

**78** ▲  
+1



### BENCHMARK

**80** HØJ: 89  
LAV: 68

### BENCHMARK

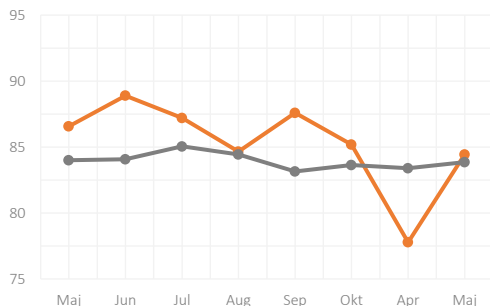
**76** HØJ: 90  
LAV: 53

# Restaurant 3/3

## PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

**84** ▲ +6

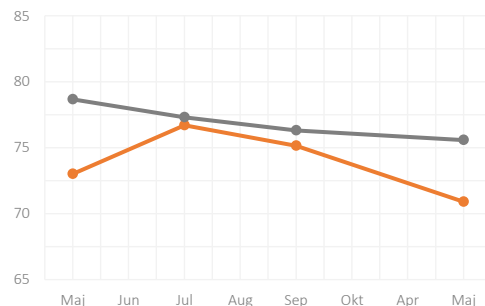


BENCHMARK

**84** HØJ: 91  
LAV: 75

MEDLEMMER

**71** ▼ -4



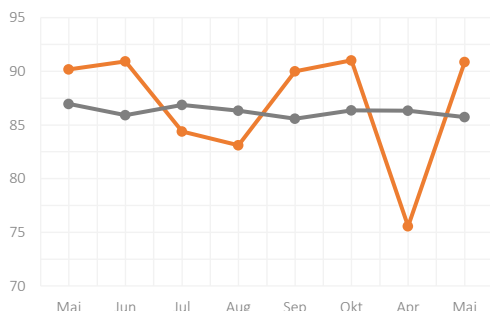
BENCHMARK

**76** HØJ: 90  
LAV: 50

## BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

**91** ▲ +15

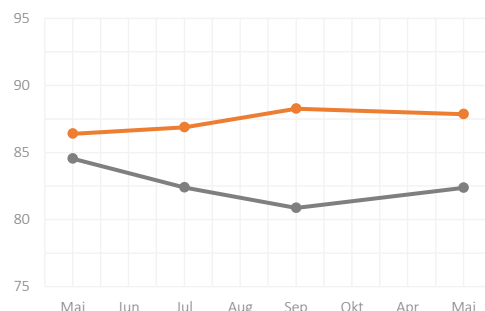


BENCHMARK

**86** HØJ: 93  
LAV: 74

MEDLEMMER

**88** 0



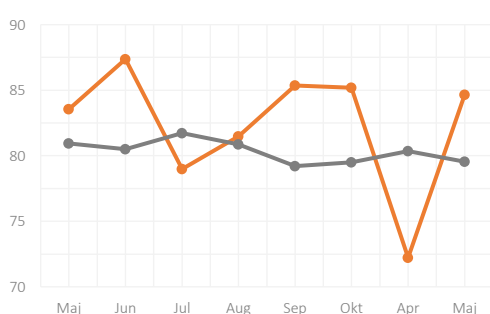
BENCHMARK

**82** HØJ: 94  
LAV: 62

## RESTAURANTEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

GÆSTER

**85** ▲ +13

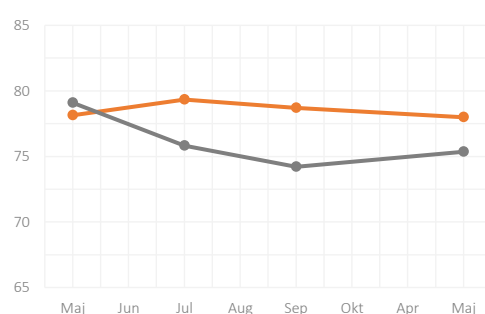


BENCHMARK

**80** HØJ: 89  
LAV: 67

MEDLEMMER

**78** ▼ -1



BENCHMARK

**75** HØJ: 92  
LAV: 49

# MÅL OG INDSATS

Serviceområde

Nu

Mål

Berøringspunkt

Nu

Mål

Opgave

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

# Resultater i tabeloversigt

	GÆSTER									MEDLEMMER						
	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Apr	Maj	Udv	BM	Maj	Jul	Sep	Maj	Udv	BM
Antal svar	43	27	49	38	33	35	17	41			164	170	198	165		
Svarprocent	23%	18%	22%	19%	21%	26%	12%	20%			36%	36%	39%	36%		
Ambassadørscore - Restaurant	54	41	16	-7	22	42	10	37	+27	13	19	9	15	0	-15	4
<b>Serviceområder</b>																
Restaurant	86	88	81	83	87	86	77	85	+8	82	80	81	81	79	-2	77
Restaurantens åbningstider	95	96	89	84	87	84	86	94	+8	86	89	88	89	88	-1	80
Madens kvalitet	83	87	79	86	86	84	89	84	-5	81	76	76	76	72	-4	76
Udbuddet af mad- og drikkevarer	83	85	73	80	83	84	70	81	+11	80	78	79	77	78	+1	76
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	87	89	87	85	88	85	78	84	+6	84	73	77	75	71	-4	76
Betjening og service i restauranten	90	91	84	83	90	91	76	91	+15	86	86	87	88	88	0	82
Restauranten lever op til forventningerne	84	87	79	81	85	85	72	85	+13	80	78	79	79	78	-1	75



# **GOLFSPILLEREN** I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE  
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

**RAW MILK®**