

Restaurant- rapport

Esbjerg Golfklub
Juli 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	778	162	21%	18%
Medlemsundersøgelsen	948	325	34%	35%

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.

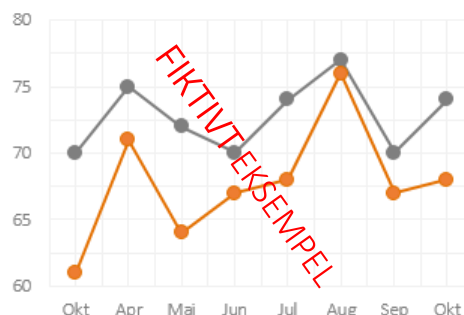
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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

32

▼
-19

BENCHMARK

25

HØJ: 57
LAV: -5

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Udbuddet af mad- og drikkevarer	84
2	Restauranten lever op til forventningerne	85
3	Betjening og service i restauranten	88
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	86
5	Madens kvalitet	75

MEDLEMMER

-1

▼
-1

BENCHMARK

1

HØJ: 57
LAV: -56

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Restauranten lever op til forventningerne	74
2	Madens kvalitet	73
3	Udbuddet af mad- og drikkevarer	73
4	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	71
5	Betjening og service i restauranten	85

UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

UDVIKLING - GÆSTER

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

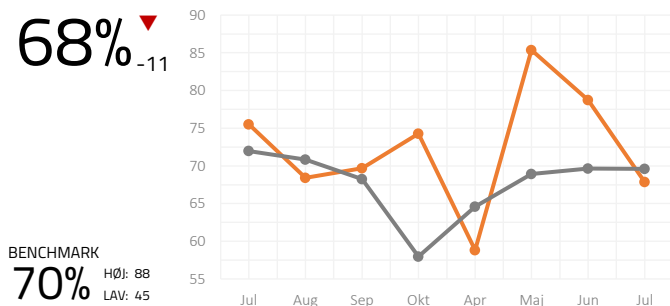
UDVIKLING - MEDLEMMER

1	Madens kvalitet	+1
2	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	0
3	Restaurantens åbningstider	-1
4	Betjening og service i restauranten	-3
5	Restauranten lever op til forventningerne	-4

Restaurant 1/3

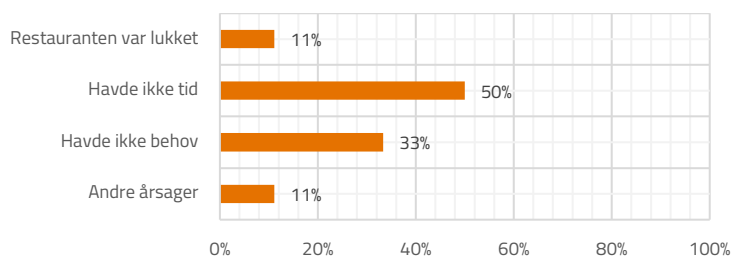
BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

GÆSTER

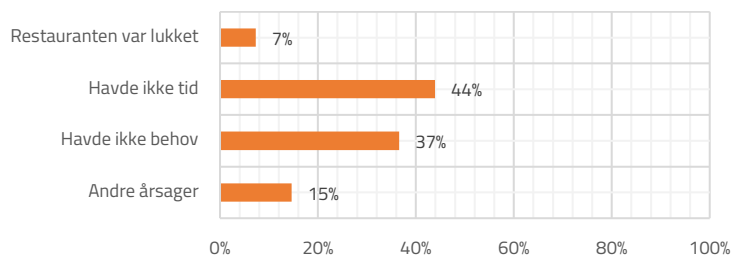


ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - DENNE MÅNED



ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO



Restaurant 2/3

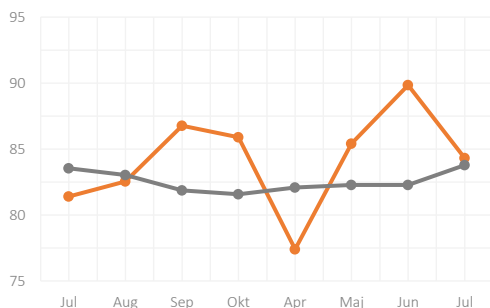
RESTAURANT

GÆSTER

84 ▼
-6

BENCHMARK

84 HØJ: 91
LAV: 74

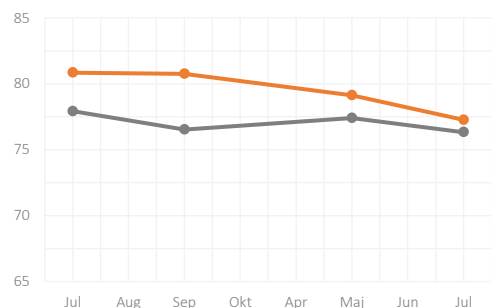


MEDLEMMER

77 ▼
-2

BENCHMARK

76 HØJ: 90
LAV: 57



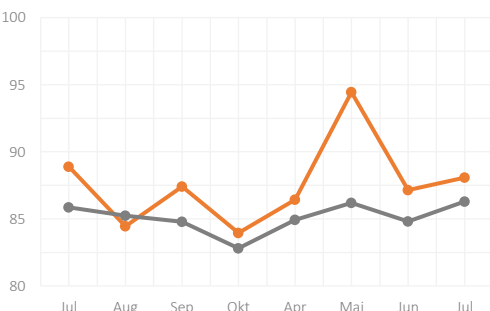
RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

GÆSTER

88 ▲
+1

BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 73

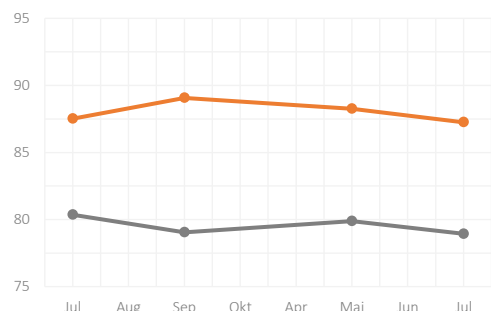


MEDLEMMER

87 ▼
-1

BENCHMARK

79 HØJ: 91
LAV: 61



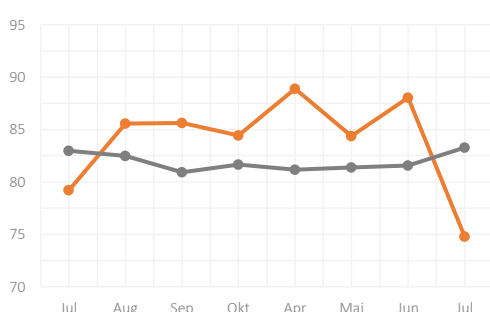
MADENS KVALITET

GÆSTER

75 ▼
-13

BENCHMARK

83 HØJ: 91
LAV: 72

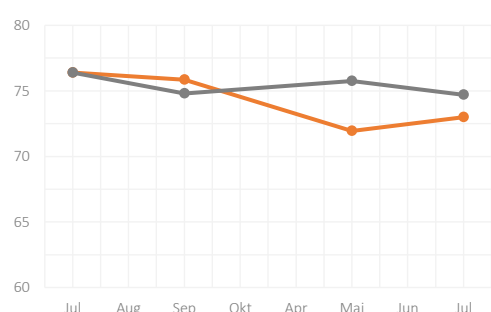


MEDLEMMER

73 ▲
+1

BENCHMARK

75 HØJ: 90
LAV: 53



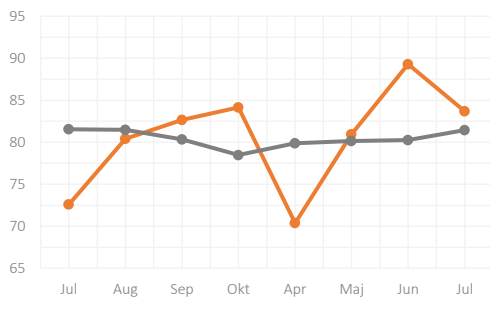
UDBUDET AF MAD- OG DRIKKEVARER

GÆSTER

84 ▼
-5

BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 68

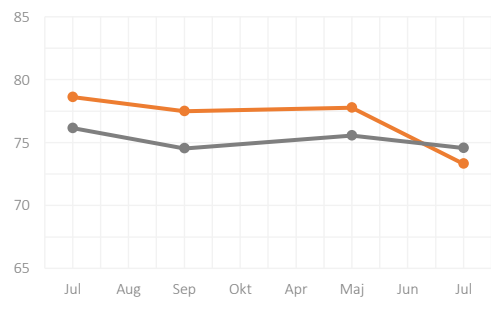


MEDLEMMER

73 ▼
-5

BENCHMARK

75 HØJ: 89
LAV: 55



Restaurant 3/3

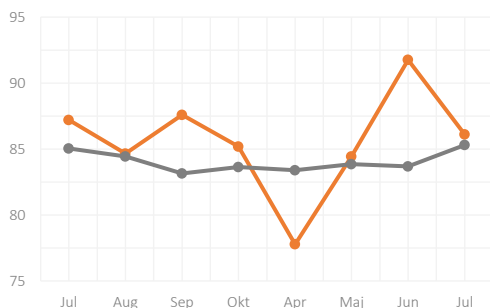
PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

86 ▼ -6

BENCHMARK

85 HØJ: 93
LAV: 76

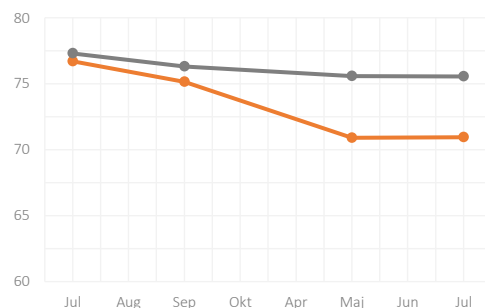


MEDLEMMER

71 0

BENCHMARK

76 HØJ: 91
LAV: 53



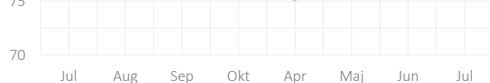
BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

88 ▼ -4

BENCHMARK

87 HØJ: 94
LAV: 78

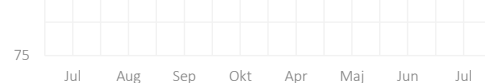


MEDLEMMER

85 ▼ -3

BENCHMARK

81 HØJ: 93
LAV: 61



RESTAURANTEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

GÆSTER

85 ▼ -6

BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 70

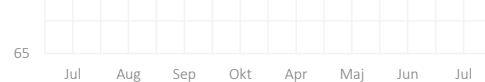


MEDLEMMER

74 ▼ -4

BENCHMARK

74 HØJ: 90
LAV: 50



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										MEDLEMMER					
	Jul	Aug	Sep	Okt	Apr	Maj	Jun	Jul	Udv	BM	Jul	Sep	Maj	Jul	Udv	BM
Antal svar	49	38	33	35	17	41	47	56			170	198	165	160		
Svarprocent	22%	19%	21%	26%	12%	20%	24%	24%			36%	39%	36%	33%		
Ambassadørscore - Restaurant	16	-7	22	42	10	37	51	32	-19	25	9	15	0	-1	-1	1
Serviceområder																
Restaurant	81	83	87	86	77	85	90	84	-6	84	81	81	79	77	-2	76
Restaurantens åbningstider	89	84	87	84	86	94	87	88	+1	86	88	89	88	87	-1	79
Madens kvalitet	79	86	86	84	89	84	88	75	-13	83	76	76	72	73	+1	75
Udbuddet af mad- og drikkevarer	73	80	83	84	70	81	89	84	-5	81	79	77	78	73	-5	75
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	87	85	88	85	78	84	92	86	-6	85	77	75	71	71	0	76
Betjening og service i restauranten	84	83	90	91	76	91	92	88	-4	87	87	88	88	85	-3	81
Restauranten lever op til forventningerne	79	81	85	85	72	85	91	85	-6	82	79	79	78	74	-4	74

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®