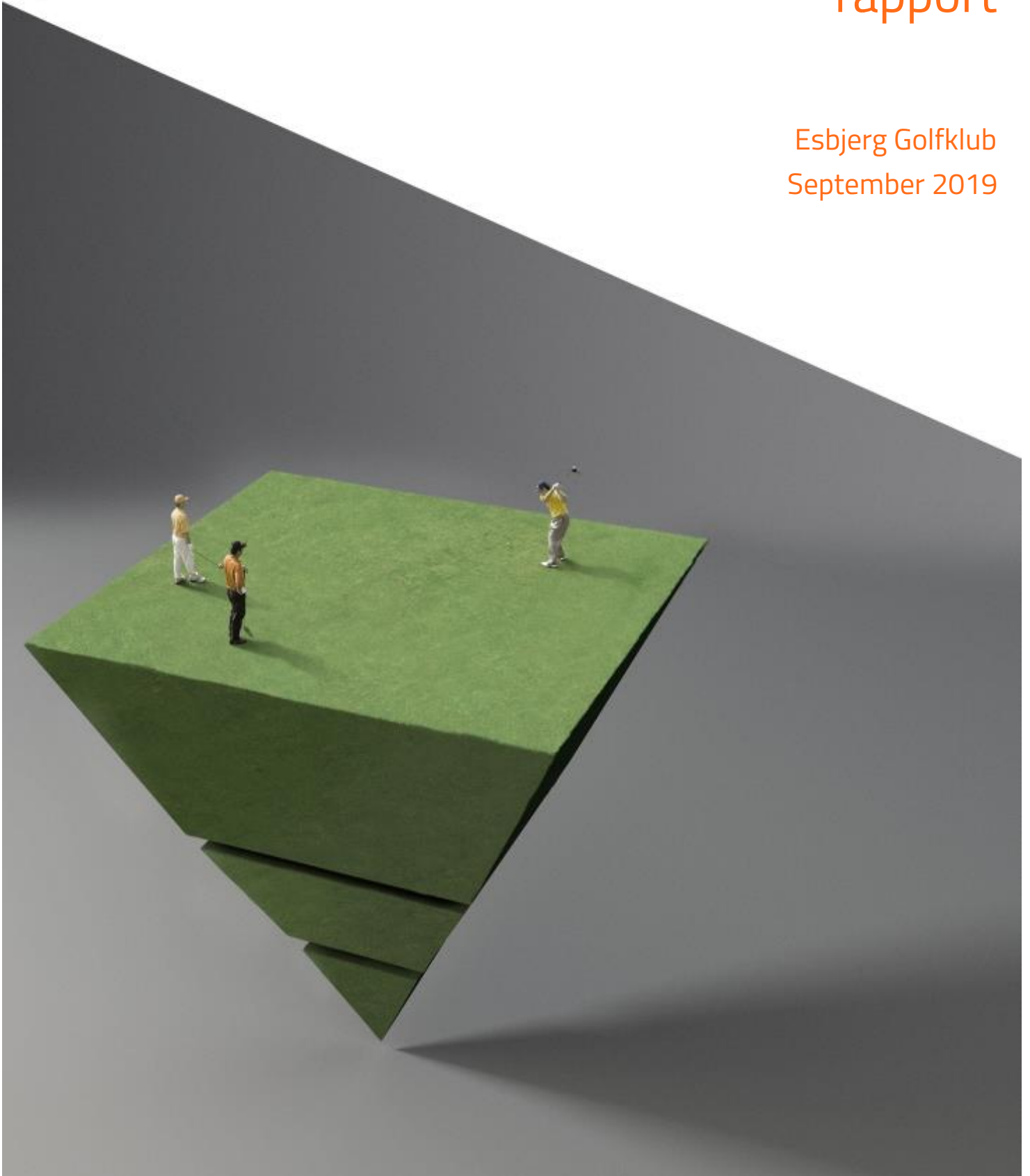


# Restaurant- rapport

Esbjerg Golfklub  
September 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	1.169	240	21%	18%
Medlemsundersøgelsen	1.475	507	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.

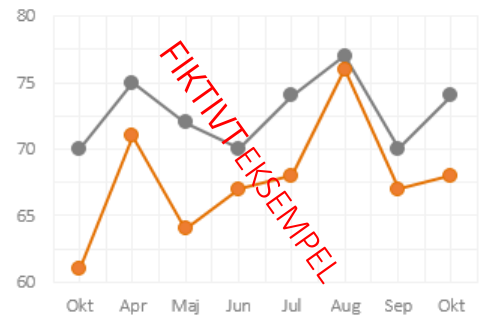
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

### TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 <sup>+2</sup>

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

▼  
-11

#### BENCHMARK

22

HØJ: 60  
LAV: -22

#### MEDLEMMER

1

▲  
+2

#### BENCHMARK

1

HØJ: 57  
LAV: -54

#### VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

#### VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Madens kvalitet	73
2	Restauranten lever op til forventningerne	76
3	Prisniveauet i restauranten er rimeligt	67
4	Udbuddet af mad- og drikkevarer	75
5	Betjening og service i restauranten	85

## UDVIKLING PÅ BERØRINGSPUNKTER – GÆSTER OG MEDLEMMER

Til højre ses udviklingen på berøringspunkterne siden seneste måling.

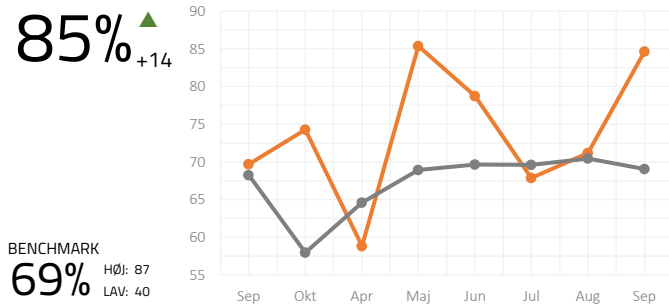
UDVIKLING - GÆSTER		
1	Udbuddet af mad- og drikkevarer	-1
2	Restaurantens åbningstider	-3
3	Restauranten lever op til forventningerne	-3
4	Madens kvalitet	-5
5	Betjening og service i restauranten	-5

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

# Restaurant 1/3

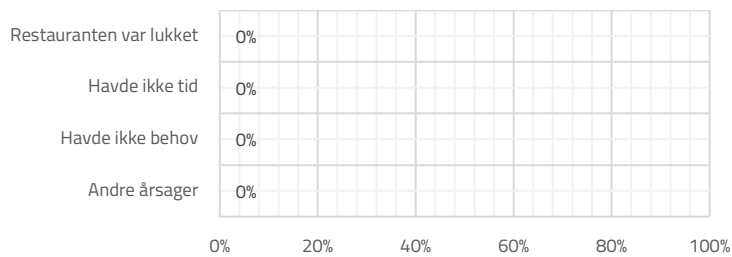
## BENYTTET SIG AF KLUBBENS RESTAURANT - GÆSTER

### GÆSTER

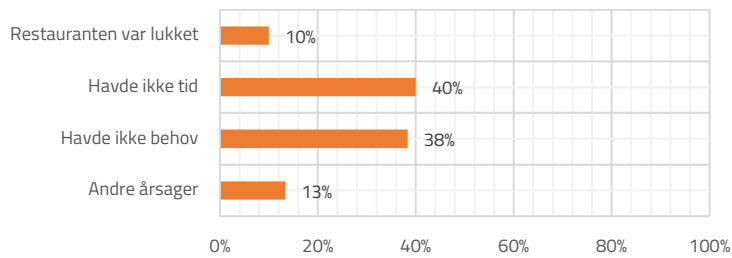


## ÅRSAGER TIL HVORFOR IKKE BENYTTET RESTAURANT - GÆSTER

### ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - DENNE MÅNED



### ÅRSAGER TIL IKKE AT BENYTTTE - ÅR TIL DATO



# Restaurant 2/3

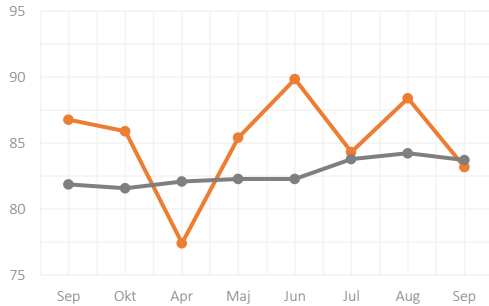
## RESTAURANT

### GÆSTER

**83** ▼  
-5

#### BENCHMARK

**84** HØJ: 91  
LAV: 74

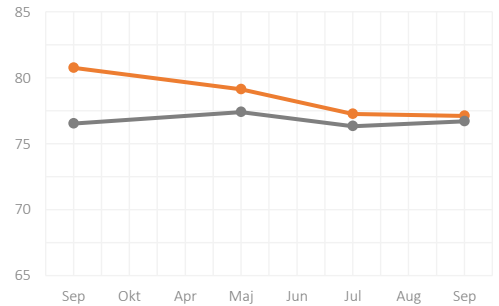


### MEDLEMMER

**77** 0

#### BENCHMARK

**77** HØJ: 90  
LAV: 59



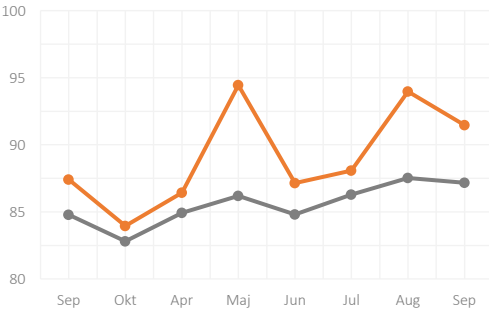
## RESTAURANTENS ÅBNINGSTIDER

### GÆSTER

**91** ▼  
-3

#### BENCHMARK

**87** HØJ: 96  
LAV: 74

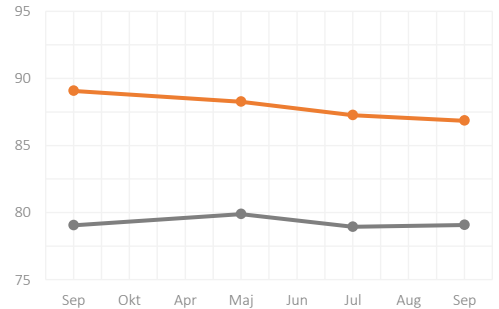


### MEDLEMMER

**87** 0

#### BENCHMARK

**79** HØJ: 92  
LAV: 64



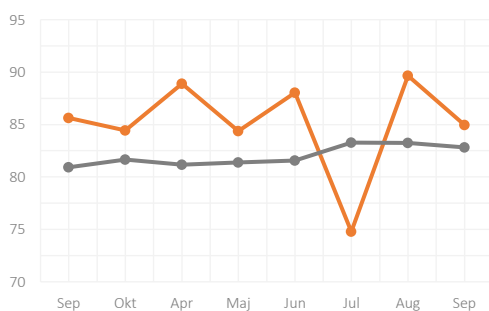
## MADENS KVALITET

### GÆSTER

**85** ▼  
-5

#### BENCHMARK

**83** HØJ: 92  
LAV: 69

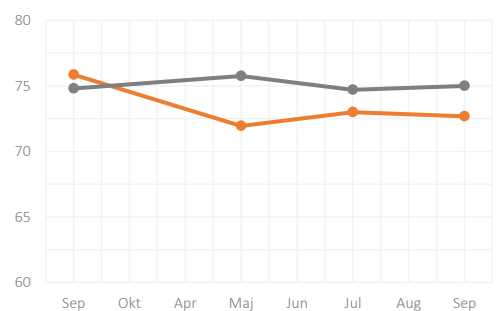


### MEDLEMMER

**73** 0

#### BENCHMARK

**75** HØJ: 90  
LAV: 54



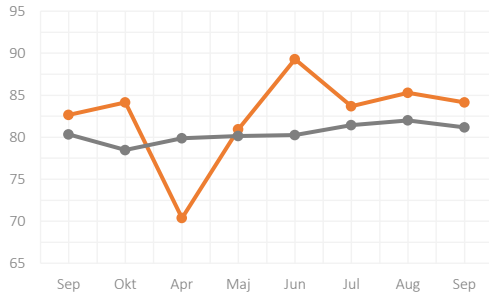
## UDBUDET AF MAD- OG DRIKKEVARER

### GÆSTER

**84** ▼  
-1

#### BENCHMARK

**81** HØJ: 92  
LAV: 66

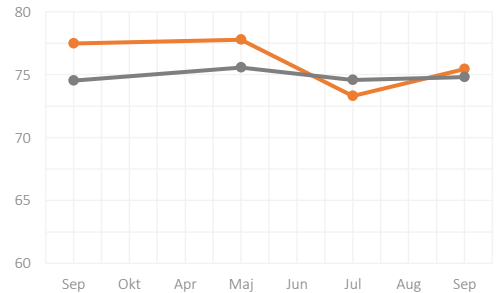


### MEDLEMMER

**75** ▲  
+2

#### BENCHMARK

**75** HØJ: 88  
LAV: 58

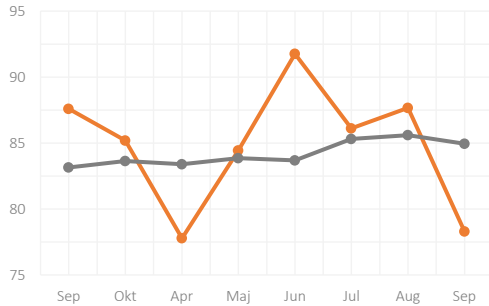


# Restaurant 3/3

## PRISNIVEAUET I RESTAURANTEN ER RIMELIGT

GÆSTER

**78** ▼  
-10

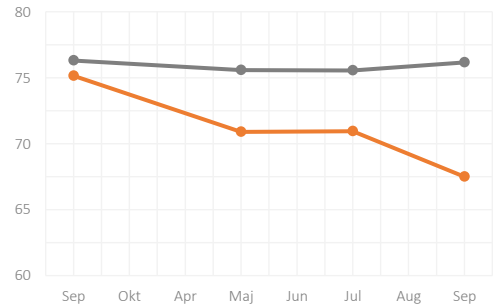


BENCHMARK

**85** HØJ: 93  
LAV: 75

MEDLEMMER

**67** ▼  
-4



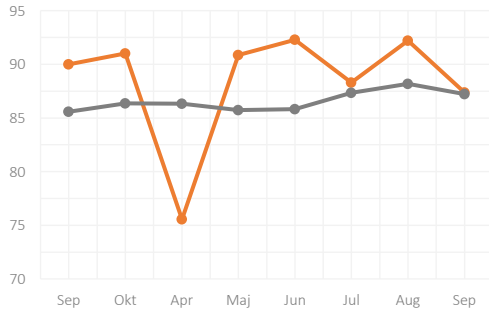
BENCHMARK

**76** HØJ: 91  
LAV: 56

## BETJENING OG SERVICE I RESTAURANTEN

GÆSTER

**87** ▼  
-5

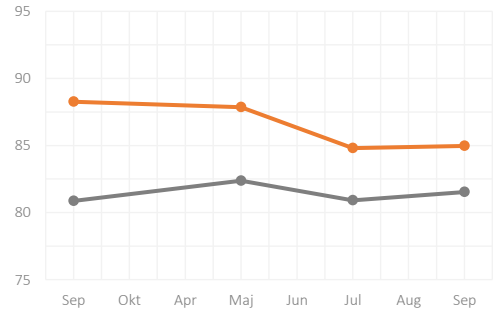


BENCHMARK

**87** HØJ: 94  
LAV: 78

MEDLEMMER

**85** 0



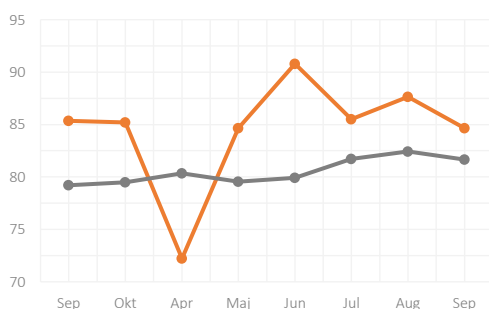
BENCHMARK

**82** HØJ: 94  
LAV: 64

## RESTAURANTEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

GÆSTER

**85** ▼  
-3

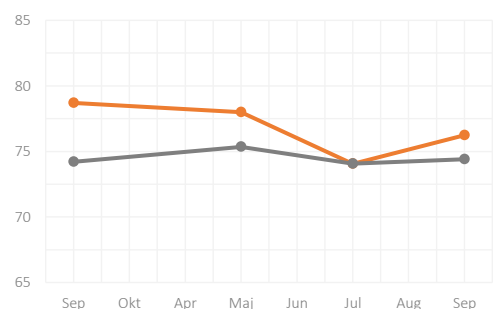


BENCHMARK

**82** HØJ: 90  
LAV: 68

MEDLEMMER

**76** ▲  
+2



BENCHMARK

**74** HØJ: 91  
LAV: 51

# 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					
	Sep	Okt	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Udv	BM	Sep	Maj	Jul	Sep	Udv	BM	
Antal svar	33	35	17	41	47	56	52	26			198	165	160	181			
Svarprocent	21%	26%	12%	20%	24%	24%	24%	15%			39%	36%	33%	34%			
Ambassadørscore - Restaurant	22	42	10	37	51	32	43	32	-11	22	15	0	-1	1	+2	1	
<b>Serviceområder</b>																	
Restaurant	87	86	77	85	90	84	88	83	-5	84	81	79	77	77	0	77	
Restaurantens åbningstider	87	84	86	94	87	88	94	91	-3	87	89	88	87	87	0	79	
Madens kvalitet	86	84	89	84	88	75	90	85	-5	83	76	72	73	73	0	75	
Udbuddet af mad- og drikkevarer	83	84	70	81	89	84	85	84	-1	81	77	78	73	75	+2	75	
Prisniveauet i restauranten er rimeligt	88	85	78	84	92	86	88	78	-10	85	75	71	71	67	-4	76	
Betjening og service i restauranten	90	91	76	91	92	88	92	87	-5	87	88	88	85	85	0	82	
Restauranten lever op til forventningerne	85	85	72	85	91	85	88	85	-3	82	79	78	74	76	+2	74	



# **GOLFSPILLEREN** I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE  
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

**RAW MILK®**