



Sådan forstår man resultaterne

Der er 2 forskellige resultattyper i Golfspilleren i Centrum. Det ene er en ambassadørscoren der vises som en procentdel. De andre er resultater er gennemsnitstal der viser gæster eller medlemmers vurdering indenfor golfklubbens forskellige serviceområder og deres berøringspunkter.

Ambassadørscoren

Golfspilleren bliver spurgt.....

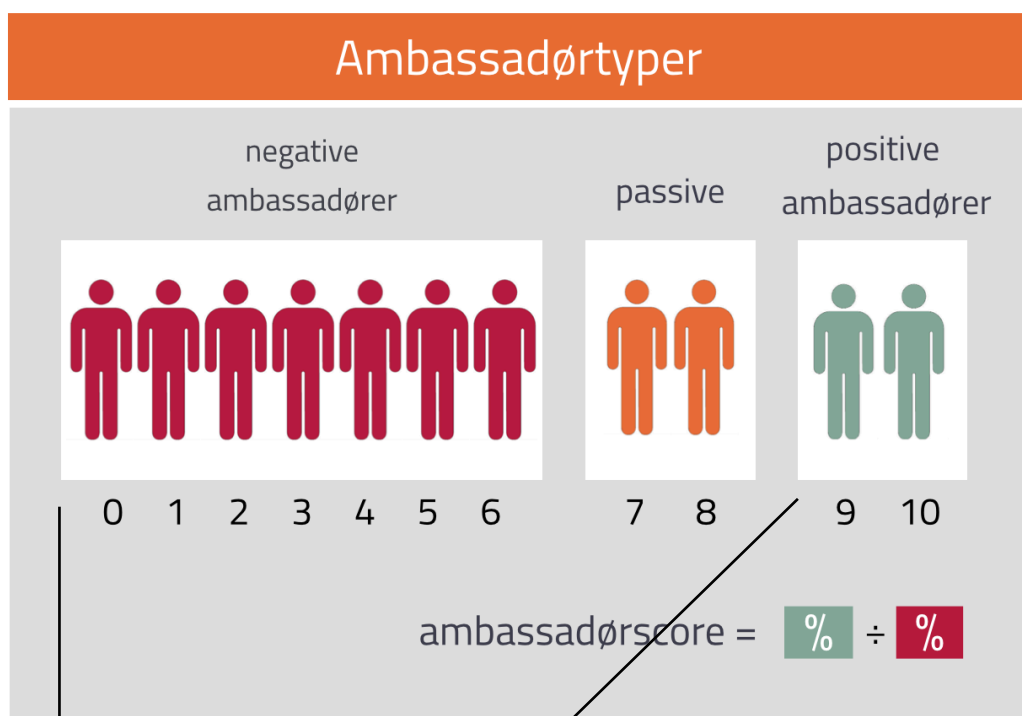
"På en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [golfklubben] til et familiemedlem, ven eller kollega?"

En positive ambassadør for golfklubben, er golfspiller der med den stor sandsynlighed anbefaler golfklubben til familiemedlemmer, venner eller kollegaer. De bidrager positivt til golfklubbens økonomi. De svare 9 eller 10 på spørgsmålet.

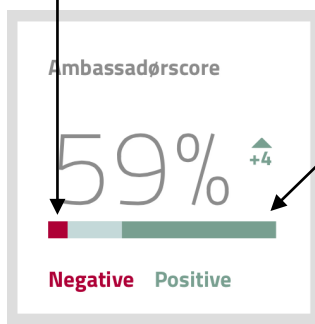
En mere passiv ambassadør-type svare syv eller otte. De vil ikke være særlige aktive i deres anbefalinger.

Golfspilleren der vil fungere som negative ambassadører for golfklubben svare mellem 0 til 6. De vil oftest have den adfærd, at de fraråder andre at gæste eller søge medlemskab af golfklubben.

Ambassadørscoren udregnes ved at man tager andelen af positive ambassadører i procent og fratrækker andelen af negative ambassadører i procent



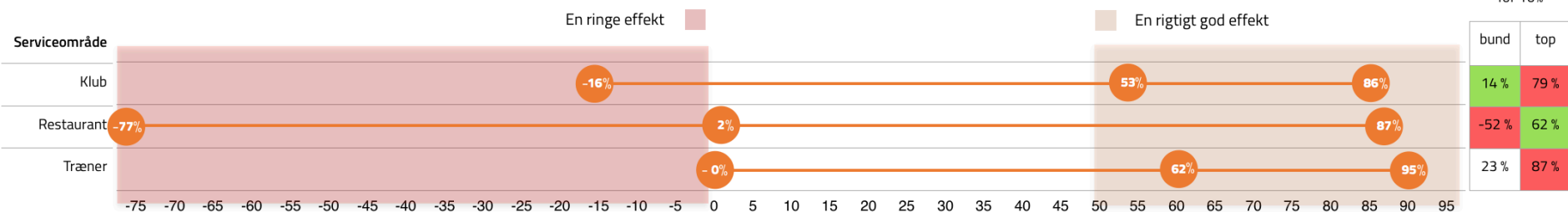
Sådan vises scoren



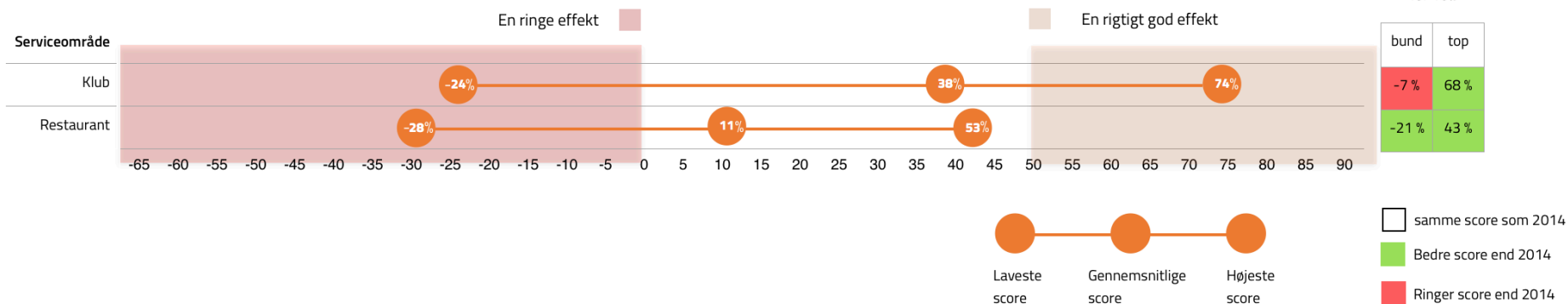


AMBASSADØRSCORE

Medlemmers vurdering - 2015



Gæsters vurdering - 2015



Golfspillerens vurdering af golfklubben



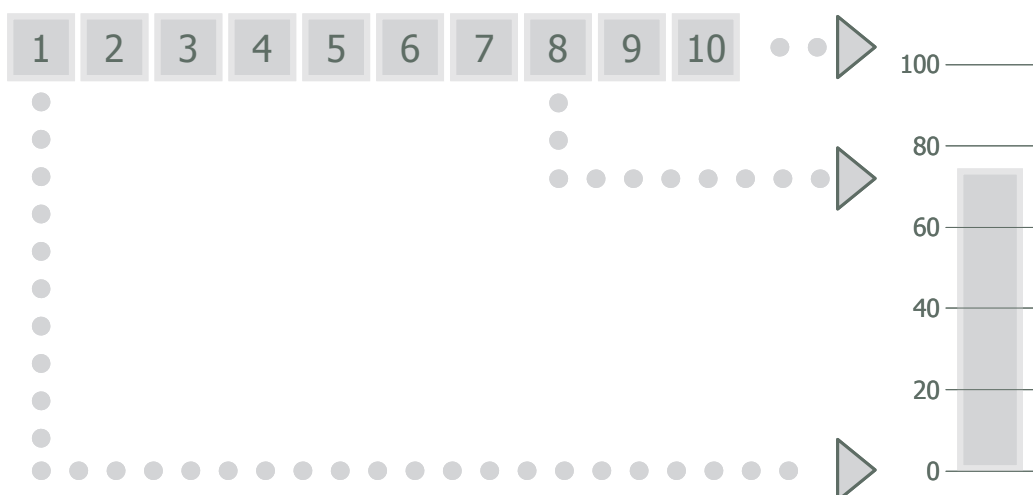
- serviceområder og berøringspunkter

Golfpillerne bliver bedt om at besvare spørgsmålene på en skala fra 1 til 10, hvor 1 er den laveste og 10 er den højeste vurdering. Ved at omregne tallene (indeksere dem) skabes en skala, som er mere forståelig og nemmere at arbejde med i praksis.

Efterfølgende er svarene blevet omregnet til en skala fra 0 til 100. Hvis en spiller har svaret 1 på et spørgsmål, er svaret omregnet til scoren 0. Hvis svaret er 2, omregnes det til 11, 3 til 22 og så fremdeles.

En stor fordel ved indeksering er eksempelvis, at der ikke arbejdes med kommatil. Det kan være vanskeligt at forholde sig til en ændring i et resultat på 0,2, mens det er intuitivt forståeligt, når ændringen er på to indekspoint.

Omregning af svaret til en skala fra 0 til 100



1.



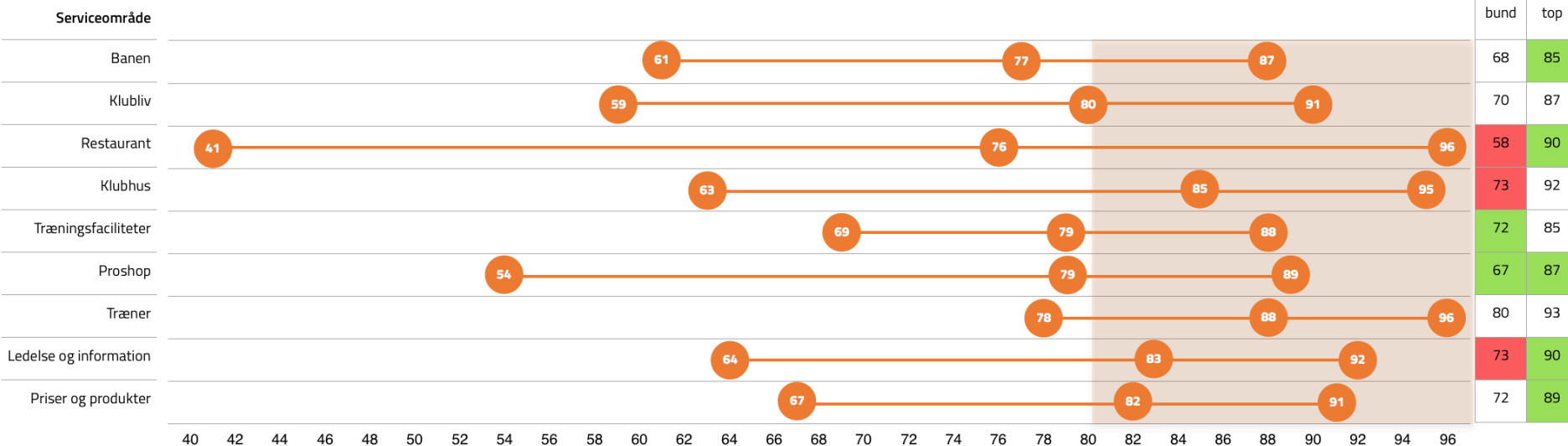
MEDLEMMER

Medlemmers vurdering på forskellige serviceområder - 2015

Et rigtigt godt resultat

Gennemsnit for 10%

	bund	top
Banen	68	85
Klubliv	70	87
Restaurant	58	90
Klubhus	73	92
Træningsfaciliteter	72	85
Proshop	67	87
Træner	80	93
Ledelse og information	73	90
Priser og produkter	72	89



● Laveste score ● Gennemsnitlige score ● Højeste score

□ samme score som 2014
■ Bedre score end 2014
■ Ringer score end 2014

GÆSTER



Gæsters vurdering på forskellige serviceområder - 2015

