



GOLFCLUB LAUTERHOFEN

MITGLIEDERUMFRAGE 2023
- AUSWERTUNG -



01 | DANKE FÜR IHRE EHRLICHEN WORTE

Liebe Mitglieder,
ich hoffe, dieser Gruß erreicht euch in bester Verfassung. Als Präsident unseres Vereins möchte ich euch heute von Herzen für eure überwältigende Beteiligung an unserer Mitgliederumfrage 23 danken.

Mit einer Beteiligungsrate von über 50 % haben wir eine beeindruckende statistische Grundlage geschaffen, die die Bedenken und Ideen unserer Mitglieder aufschlussreich widerspiegelt. Eure Teilnahme war von unschätzbarem Wert, und die Ergebnisse sprechen für sich.

Die Erkenntnisse, die wir aus dieser Umfrage gewonnen haben, sind bereits jetzt von großer Bedeutung. Die Umfrageergebnisse zeigen eine deutliche Steigerung der Zufriedenheit unserer Mitglieder, und das erfüllt uns mit Stolz. Dies ist das Ergebnis einer engagierten Gemeinschaft, die sich für unseren Verein einsetzt und konstruktives Feedback bietet.

Eure Stimmen haben uns geholfen, Problemfelder zu identifizieren und unsere Dienstleistungen und Aktivitäten zu verbessern. Wir werden diese wertvollen Erkenntnisse nutzen, um unseren Verein weiterzuentwickeln und eure Wünsche und Bedürfnisse bestmöglich zu berücksichtigen. In dieser Powerpoint-Präsentation sind alle Ergebnisse aufbereitet, um sie transparent mit euch zu teilen. Wir möchten euch aktiv in den Prozess der Verbesserung und Weiterentwicklung einbeziehen.

Nochmals, im Namen des Vorstands und in meinem persönlichen Namen, möchte ich mich bei euch für eure Teilnahme und euer Engagement herzlich bedanken. Gemeinsam werden wir unseren Verein zu noch größeren Höhen führen.

Mit herzlichen Grüßen,

Ihr


Präsident des Golfclub Lauterhofen e.V.

Golfclub Lauterhofen e. V.

Mitgliederumfrage

Umfragejahr: 2023

Vergleich: National Benchmark & 2022

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023



Umfrage-Engagement

Eine Übersicht über die Rücklaufquoten, Einladungen und erhaltenen Antworten für Ihre Umfrage. Diese Kennzahlen sind wichtig, um das Engagement und die Beteiligung Ihrer Zielgruppe zu verstehen.

941

Einladungen

Die Anzahl der Personen, die zur Teilnahme eingeladen wurden

481

Anzahl Antworten

Die Gesamtzahl der Befragten, die an der Umfrage teilgenommen haben

51 %

Rücklaufquote

Der Prozentsatz der Befragten, die Feedback gegeben haben.

Wie sind die Ergebnisse zu interpretieren?

In den folgenden Folien geben wir Hinweise zum Lesen der verschiedenen Ergebnisse.



Terminologie

Auf dieser Folie werden einige der in der Präsentation gebräuchlichen Begriffe erläutert

Servicebereich

Ein Servicebereich bezieht sich auf eine Gruppierung von Fragen, die sich auf einen bestimmten Aspekt des Service beziehen, den Sie Ihren Kunden anbieten.

Partituren

Wir berechnen die Bewertungen [von 1-10] für Fragen in der Umfrage auf Werte zwischen 0 und 100 Punkten um. Dies soll das Lesen und Vergleichen der Ergebnisse erleichtern.

Kontaktpunkte

Ein Touchpoint bezieht sich auf jede Interaktion oder jeden Kontaktpunkt zwischen dem Umfrageteilnehmer und der Organisation, die die Umfrage durchführt.

Priority-Map

Eine Prioritätenkarte, auch Priorisierungsmatrix genannt, ist ein visuelles Hilfsmittel, mit dessen Hilfe die Wichtigkeit verschiedener Fragen ermittelt werden kann. Durch die visuelle Zuordnung von Prioritäten lenkt es die Entscheidungsfindung und Ressourcenzuweisung in Richtung hochwertiger Aufgaben oder Elemente mit geringem Aufwand.

Prioritätskarte

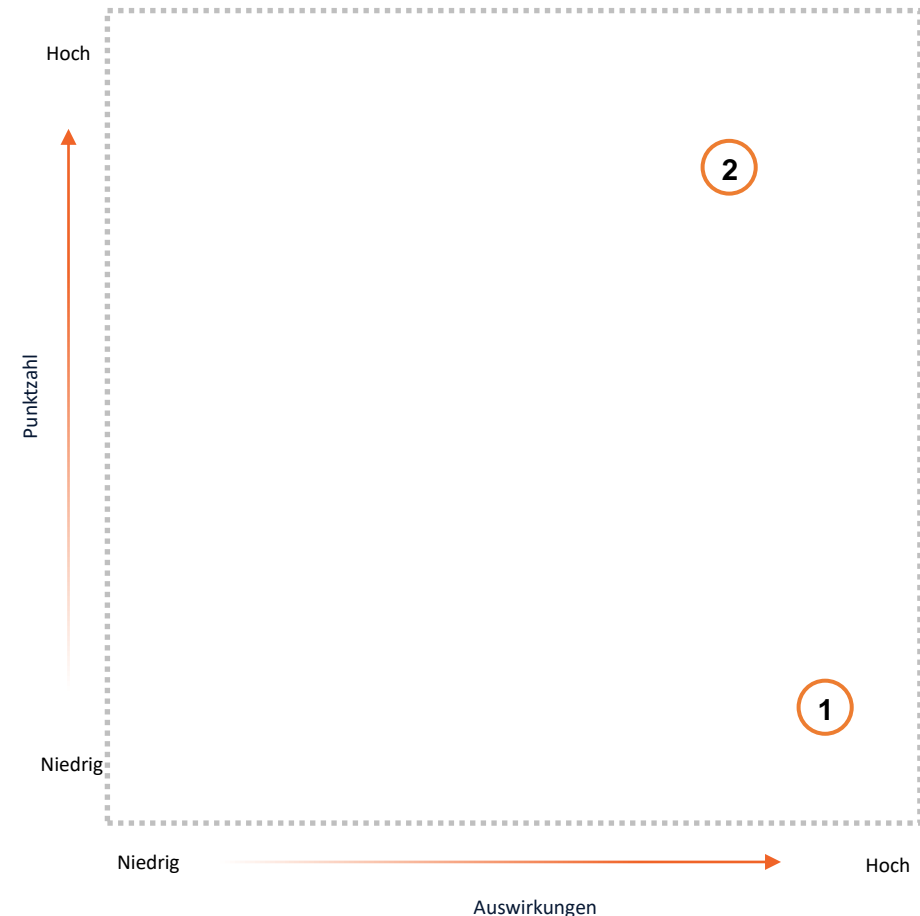
Eine Prioritätenkarte ist ein strategisches Instrument zur Priorisierung von Verbesserungen der vom Club angebotenen Dienstleistungen und Einrichtungen.

Eine Prioritätskarte hat zwei Achsen: Auswirkung und Punktzahl.

- Impact bezieht sich darauf, wie wirkungsvoll es auf Ihre Kunden ist
- Die Punktzahl gibt an, wie gut der Verein derzeit abschneidet

Beispiel:

1. Hat einen großen Einfluss auf Ihre Mitglieder und Sie erzielen derzeit eine niedrige Punktzahl. Dies sollte für Sie ein Bereich mit hoher Priorität sein.
2. Hat eine große Wirkung und eine hohe Punktzahl. Dies sollte für Sie eine geringere Priorität haben.



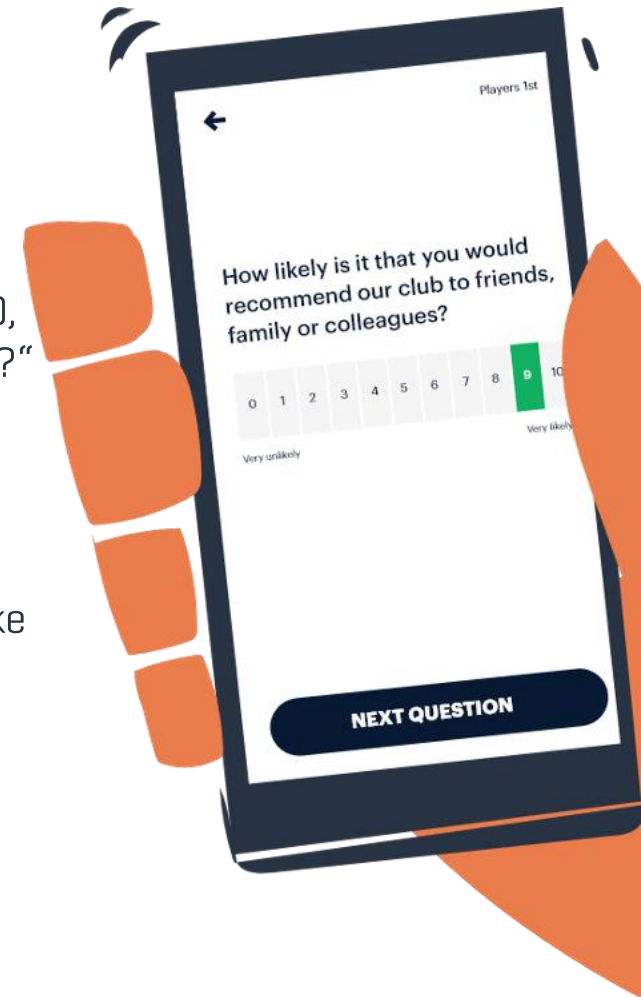
Was ist der Net Promoter Score?

Der Net Promoter Score (NPS) ist eine weit verbreitete Kennzahl zur Messung der Kundentreue und -zufriedenheit.

Der NPS basiert auf einer einzigen Frage: „Wie wahrscheinlich ist es auf einer Skala von 0 bis 10, dass Sie [Unternehmen/Produkt/Dienstleistung] einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“

Die Befragten werden anhand ihrer Bewertung in drei Gruppen eingeteilt:

- * Promoter [Punktzahl 9–10]: Treue Enthusiasten, die Sie weiterempfehlen
- * Passiv [Punktzahl 7–8]: Zufriedene, aber wenig begeisterte Kunden, anfällig für Konkurrenz.
- * Kritiker [Punktzahl 0–6]: Unzufriedene Kunden, die durch negative Mundpropaganda der Marke schaden und das Wachstum behindern können.



Wie wird der NPS berechnet?

Der NPS wird berechnet, indem der Prozentsatz der Kritiker vom Prozentsatz der Promoter unter unseren Befragten abgezogen wird.

NPS-Formel:

$NPS = \% \text{ Promoter} - \% \text{ Kritiker}$

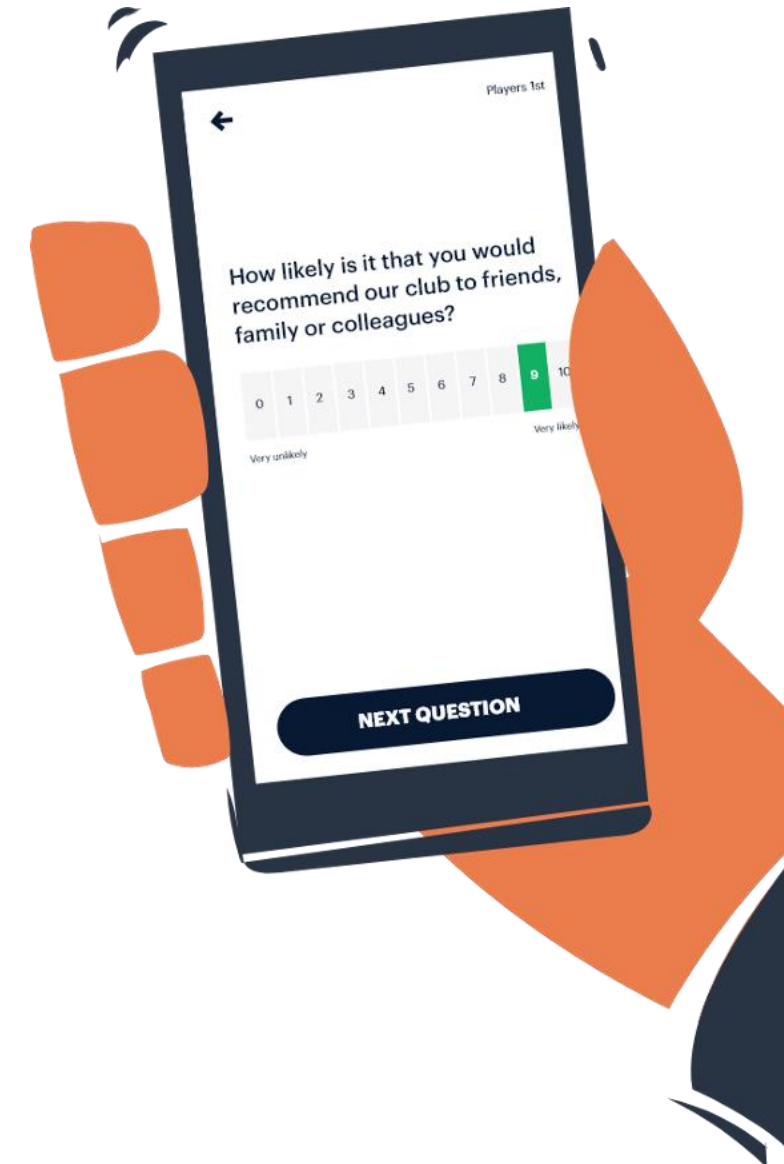
Beispiel:

$65 = 72 \% - 7 \%$

Passive zählen zur Gesamtzahl der Befragten, wodurch der Prozentsatz sowohl der Kritiker als auch der Befürworter sinkt und die Gesamtpunktzahl in Richtung 0 steigt.

Wir haben einen ausführlicheren Artikel über den Net Promoter Score

<https://players1st.sport/us/blog/net-promoter-score-guide-for-golf-clubs>



NPS Score

Ein Überblick über den Net Promoter Score und die Entwicklung im Zeitverlauf.

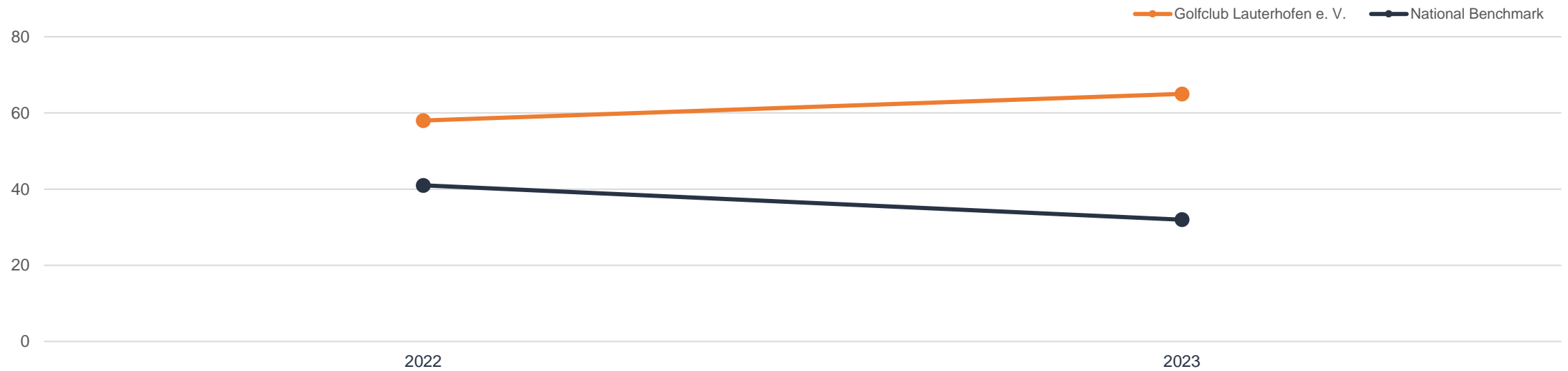


NPS Score

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Entwicklung des NPS im Zeitverlauf



Jahr	NPS	National Benchmark	Promoters	Passive	Detractors
2023	65	32	73%	20%	7%
2022	58	41	67%	24%	9%

Servicebereiche

Eine Übersicht aller Leistungsbereiche Ihrer Umfrage.

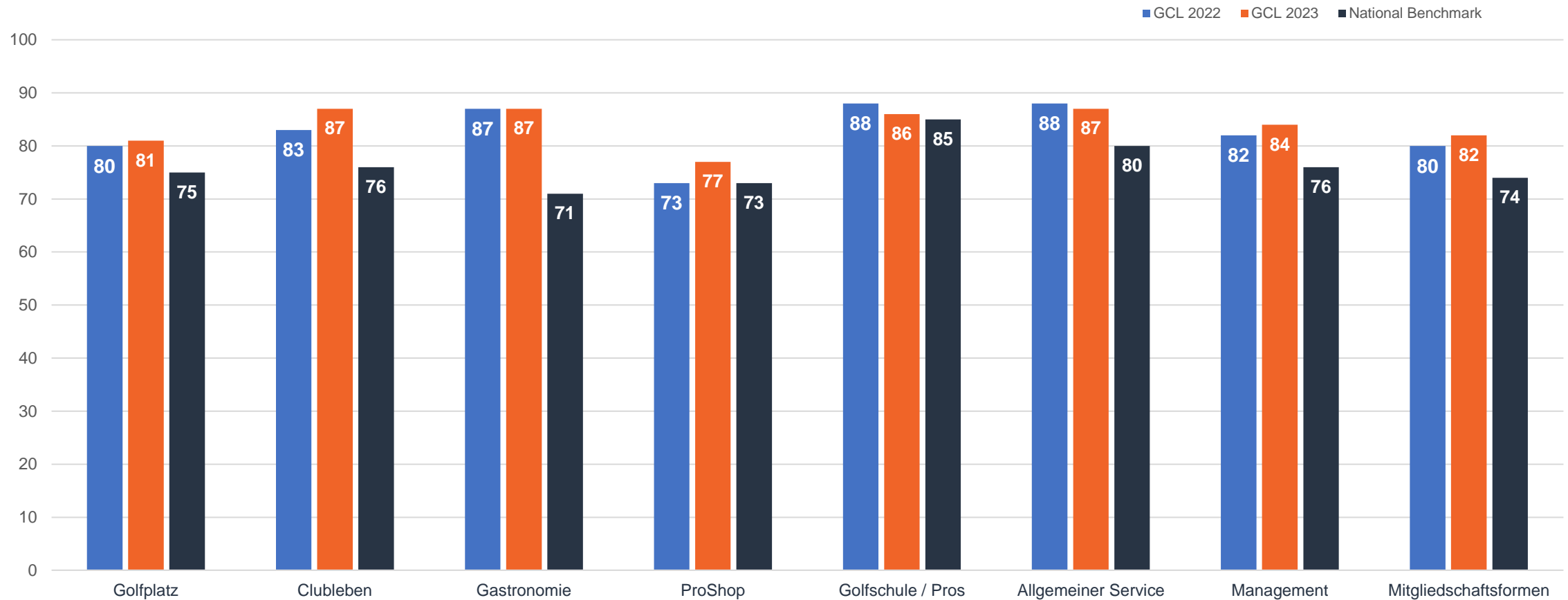


Servicebereiche

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

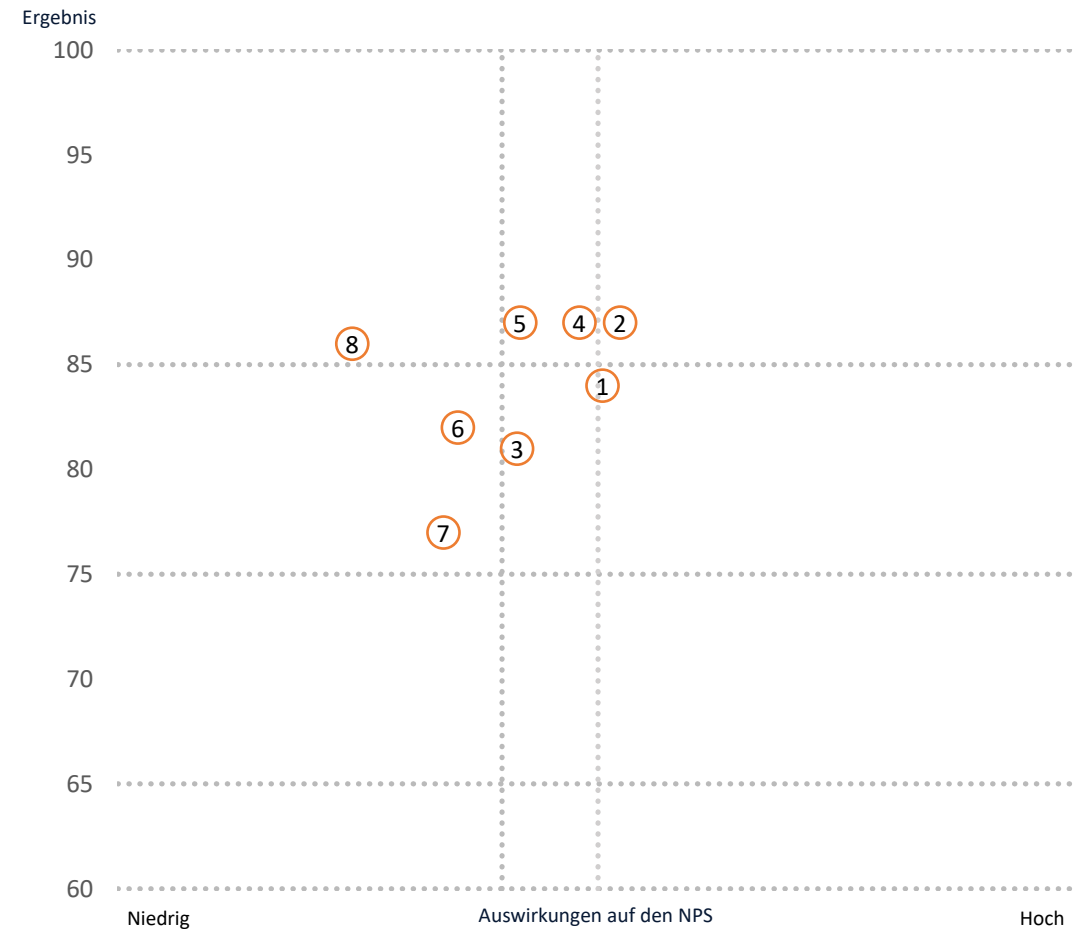
Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Alle Servicebereiche in Ihrem Club



Prioritätskarte für den Servicebereich

#	Service Bereich
1	Management
2	Clubleben
3	Golfplatz
4	Allgemeiner Service
5	Gastronomie
6	Mitgliedschaftsformen
7	ProShop
8	Golfschule / Pros



Allgemeine Zufriedenheit

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich Allgemeine Zufriedenheit

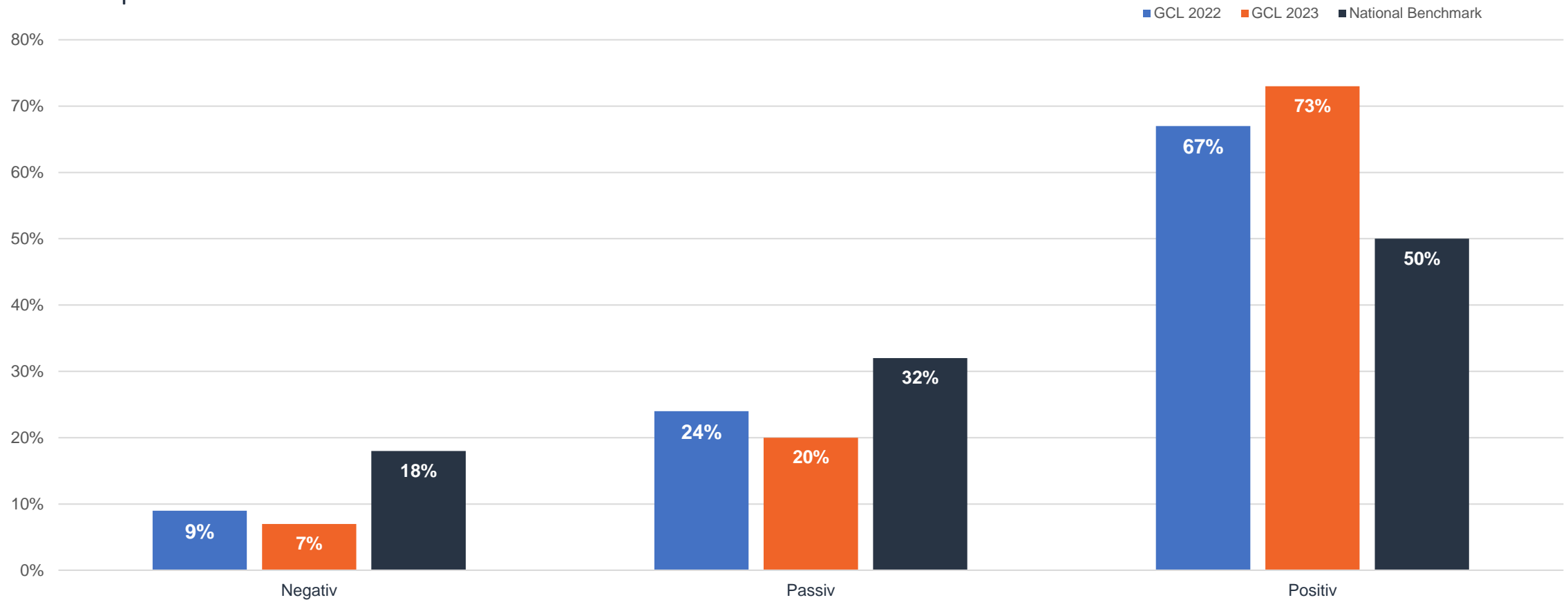


Allgemeine Zufriedenheit

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Freunden und Bekannten Ihren Golfclub weiterempfehlen?

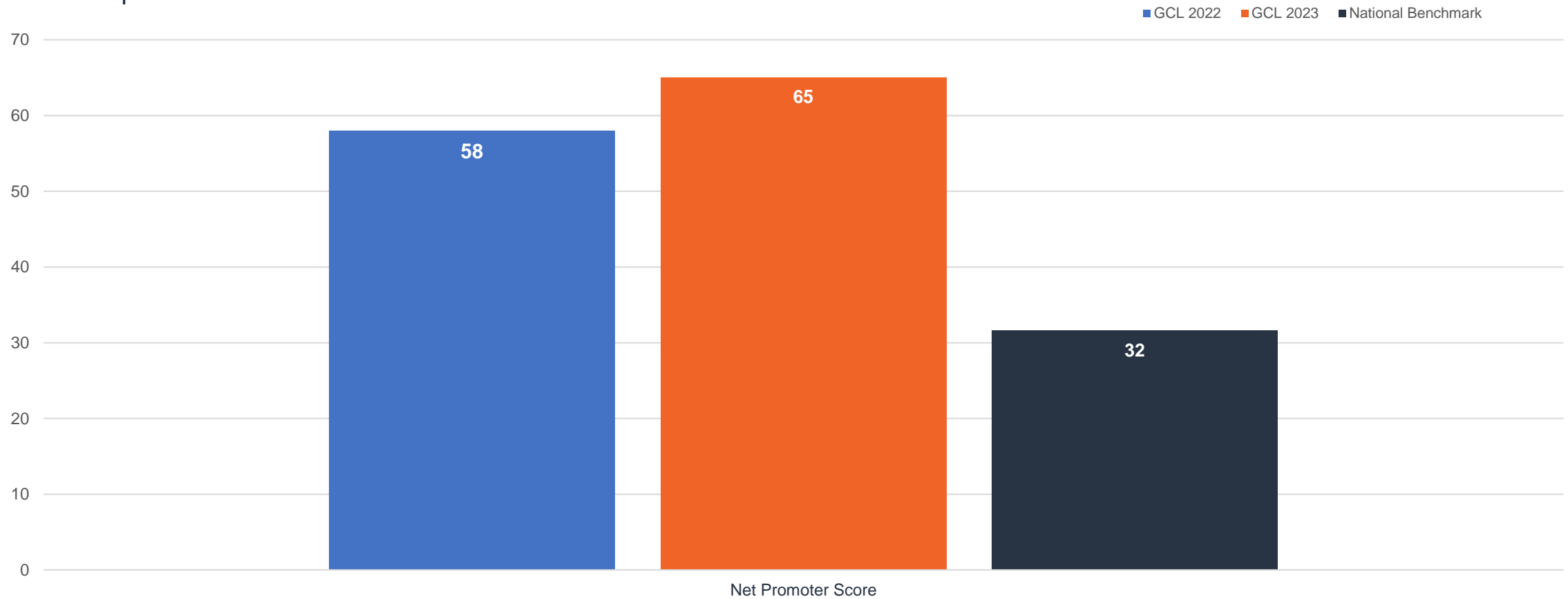


Allgemeine Zufriedenheit

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Freunden und Bekannten Ihren Golfclub weiterempfehlen?



Golfplatz

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich Golfplatz



Golfplatz

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Haben Sie schon von dem Check-In Terminal an Bahn 1 gehört? Ab 1. August besteht die Verpflichtung sich vor dem Spiel am Check-In Terminal am Halfway-/Starterhäuschen oder per App einzuloggen und seine Anwesenheit zu bestätigen!

■ Golfclub Lauterhofen e. V.

■ National Benchmark

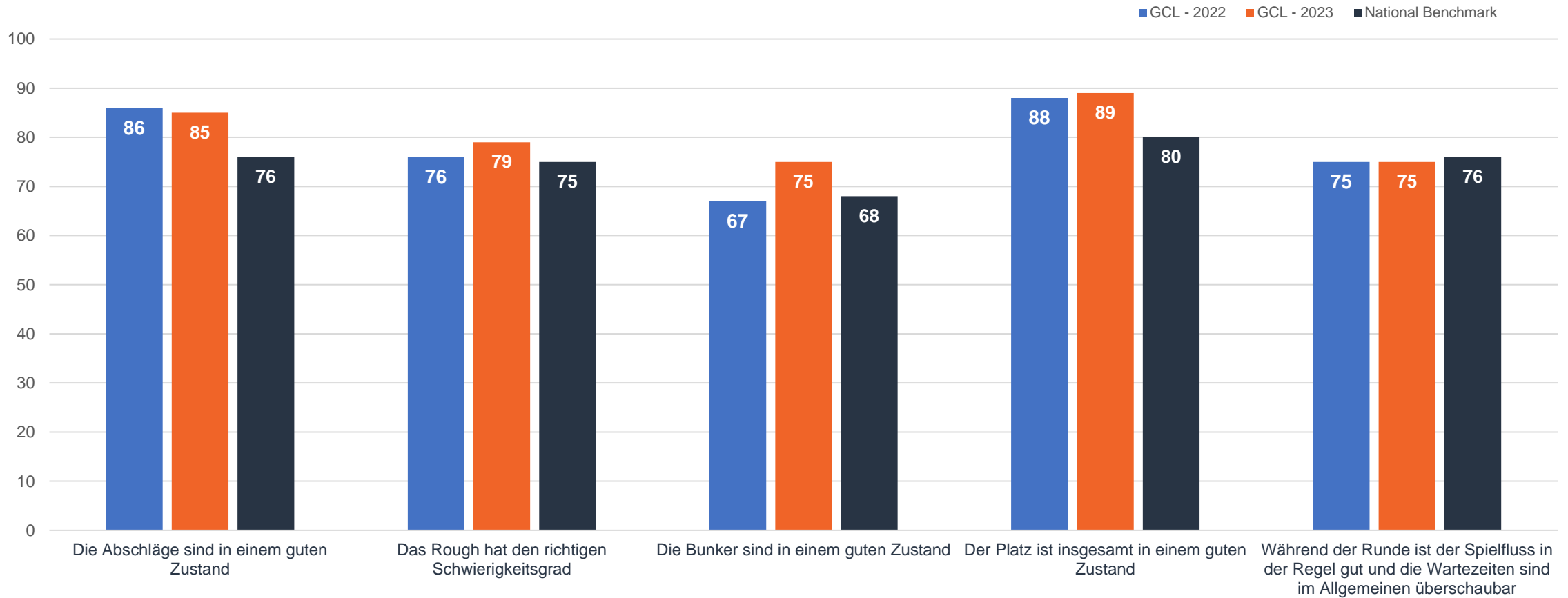


Golfplatz

Touchpoints im Servicebereich

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023



Golfplatz

#	Service Bereich
1	Während der Runde ist der Spielfluss in der Regel gut und die Wartezeiten sind im Allgemeinen überschaubar
2	Der Platz ist insgesamt in einem guten Zustand
3	Die Abschläge sind in einem guten Zustand
4	Die Bunker sind in einem guten Zustand
5	Das Rough hat den richtigen Schwierigkeitsgrad



Clubleben

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich Clubleben

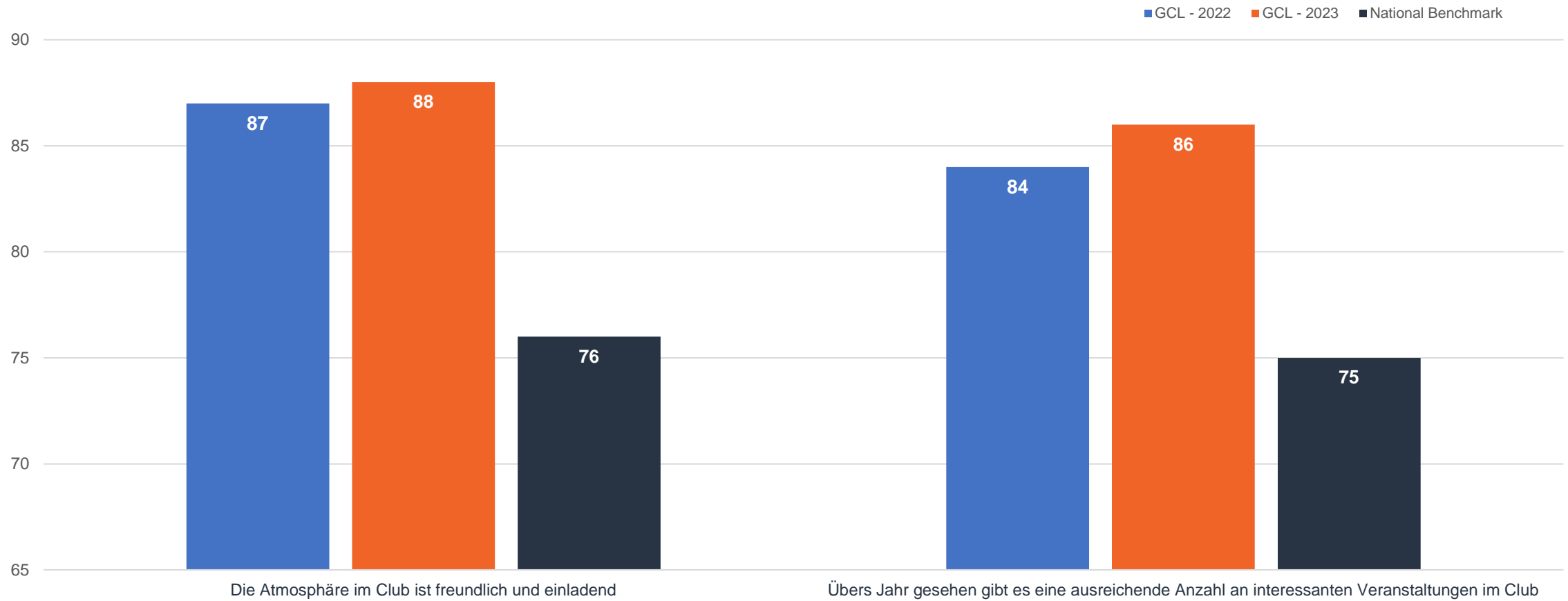


Clubleben

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

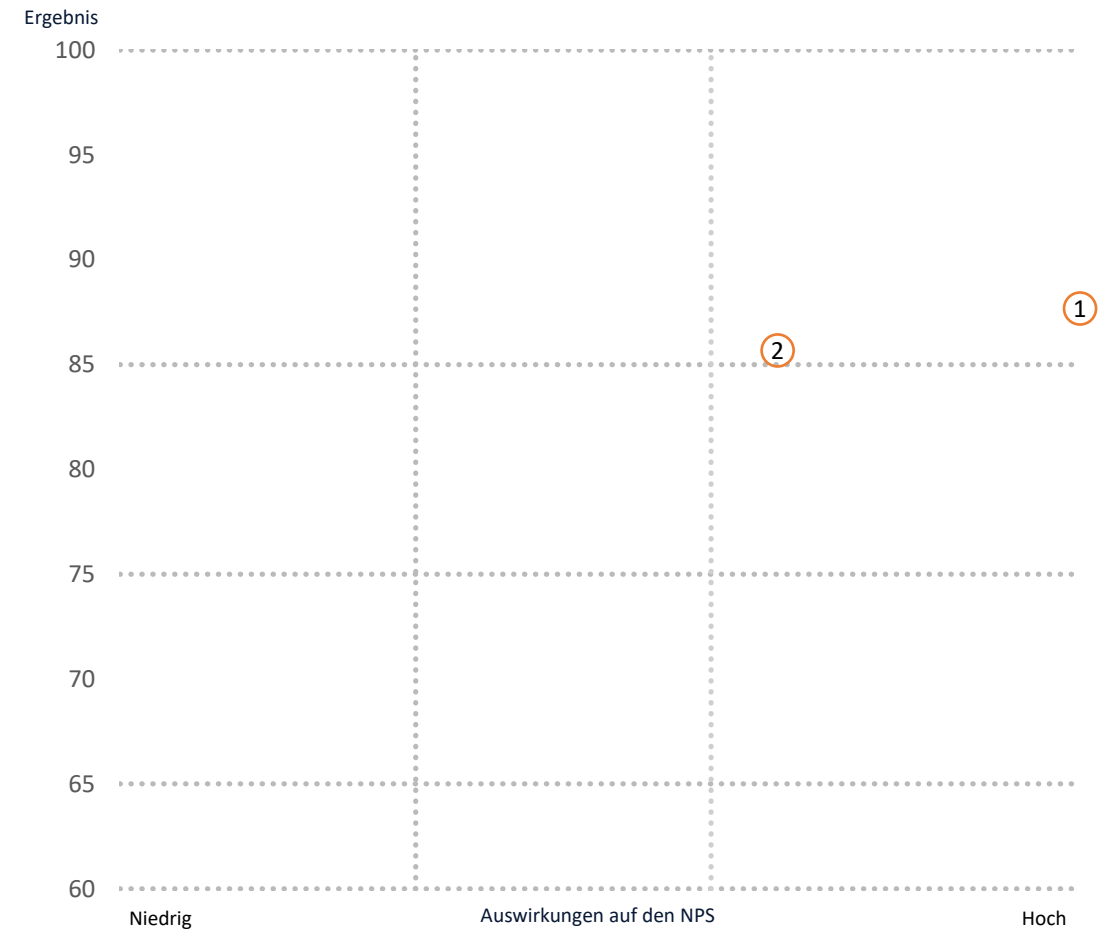
Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Touchpoints im Servicebereich



Clubleben

#	Service Bereich
1	Die Atmosphäre im Club ist freundlich und einladend
2	Übers Jahr gesehen gibt es eine ausreichende Anzahl an interessanten Veranstaltungen im Club



Gastronomie

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich
Gastronomie

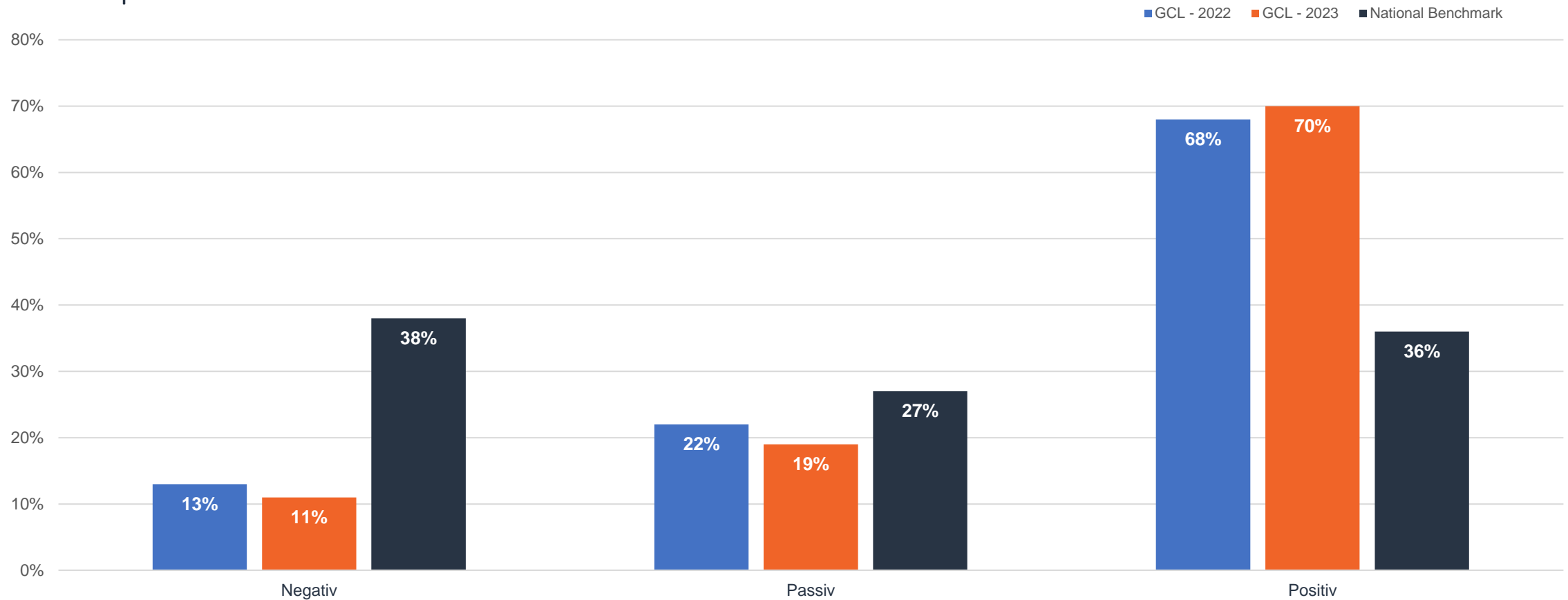


Gastronomie

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Freunden und Bekannten das Restaurant weiterempfehlen?

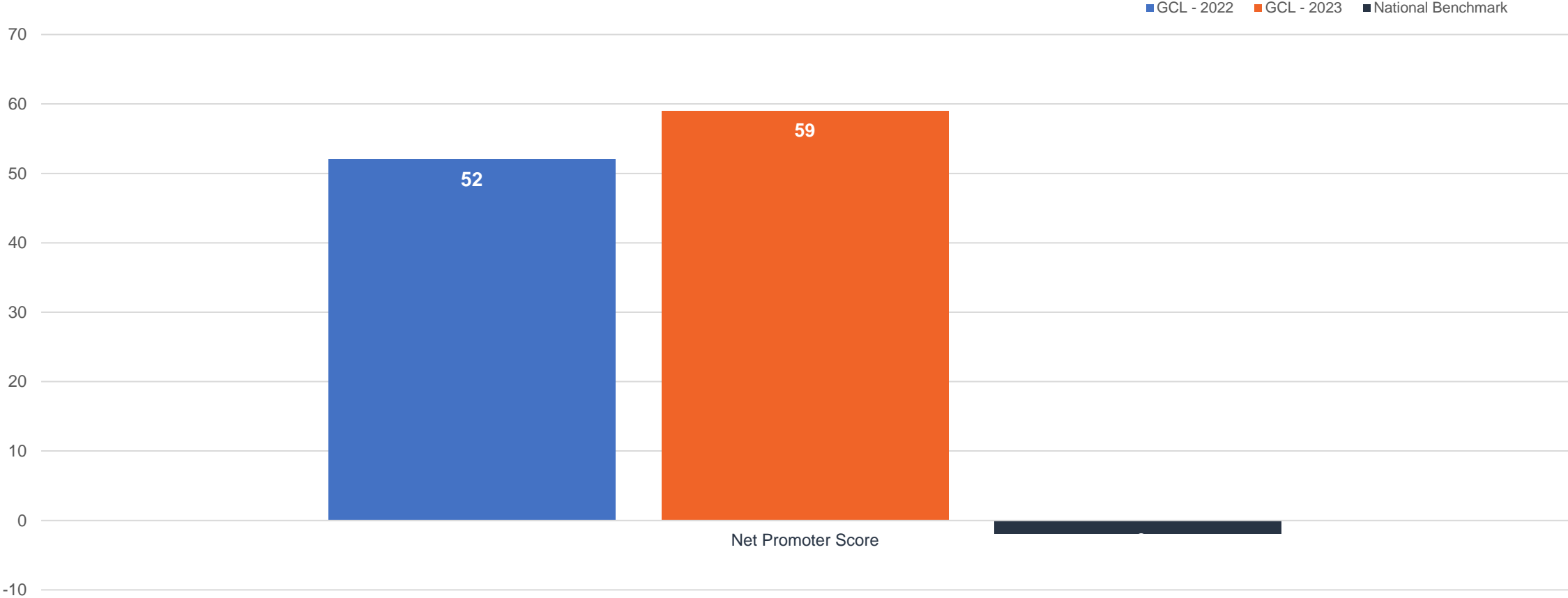


Gastronomie

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Freunden und Bekannten das Restaurant weiterempfehlen?

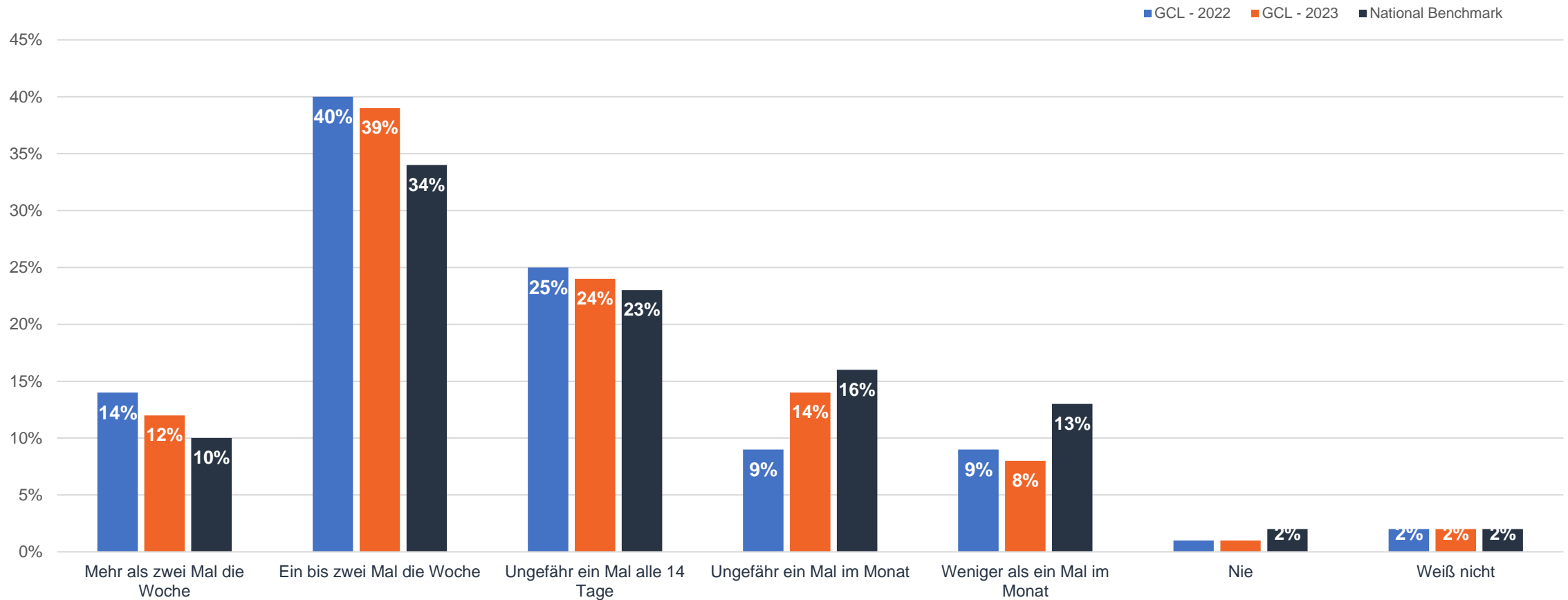


Gastronomie

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Bitte kreuzen Sie nun an, wie oft Sie das Restaurant auf der Golfanlage besuchen.

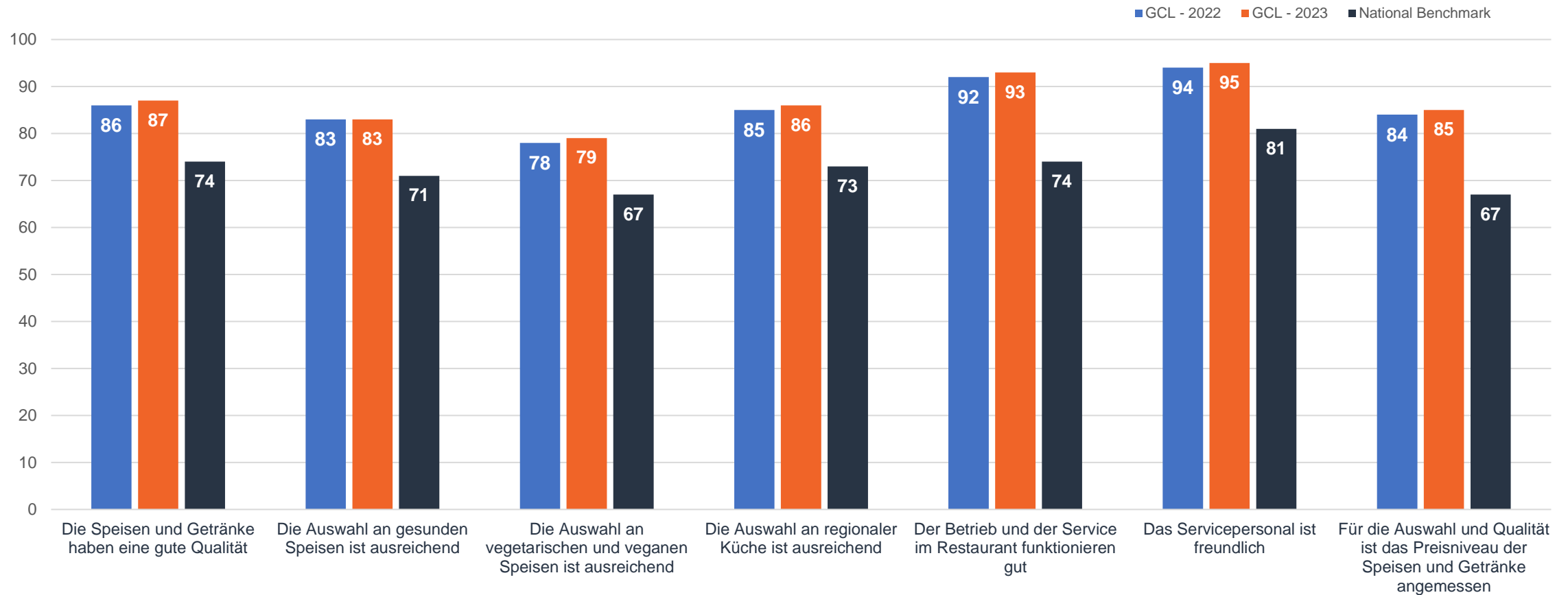


Gastronomie

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

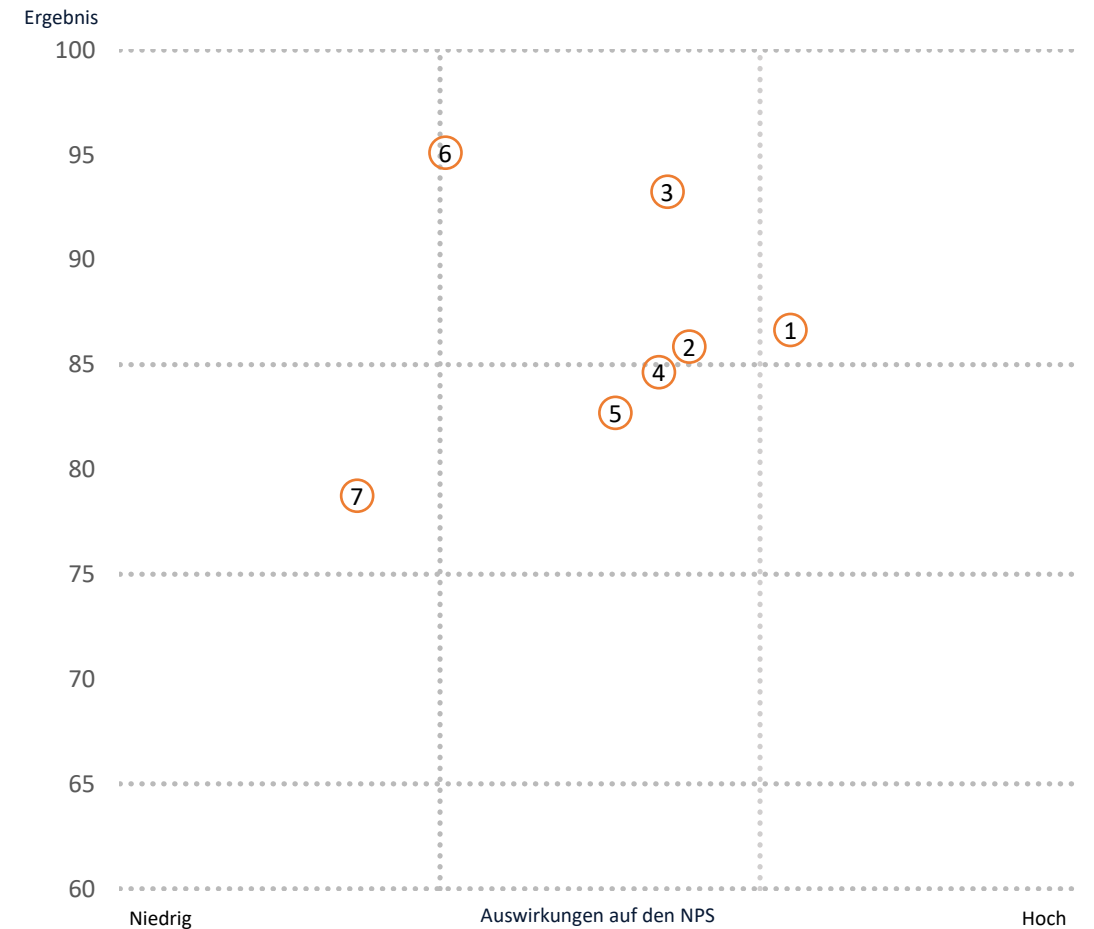
Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Touchpoints im Servicebereich



Gastronomie

#	Service Bereich
1	Die Speisen und Getränke haben eine gute Qualität
2	Die Auswahl an regionaler Küche ist ausreichend
3	Der Betrieb und der Service im Restaurant funktionieren gut
4	Für die Auswahl und Qualität ist das Preisniveau der Speisen und Getränke angemessen
5	Die Auswahl an gesunden Speisen ist ausreichend
6	Das Servicepersonal ist freundlich
7	Die Auswahl an vegetarischen und veganen Speisen ist ausreichend



Gastronomie

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Angewendete Filter: Keiner

Haben Sie Wünsche oder Anregungen, das Restaurant betreffend?

“Aufzahlung über Latschriftverfahren”

“Einfach alles so lassen wie es ist. Die Leute incl Katja sind einfach spitze”

“Vollkommen zufrieden. Halfway ab und zu herzhafter.”

ProShop

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich ProShop

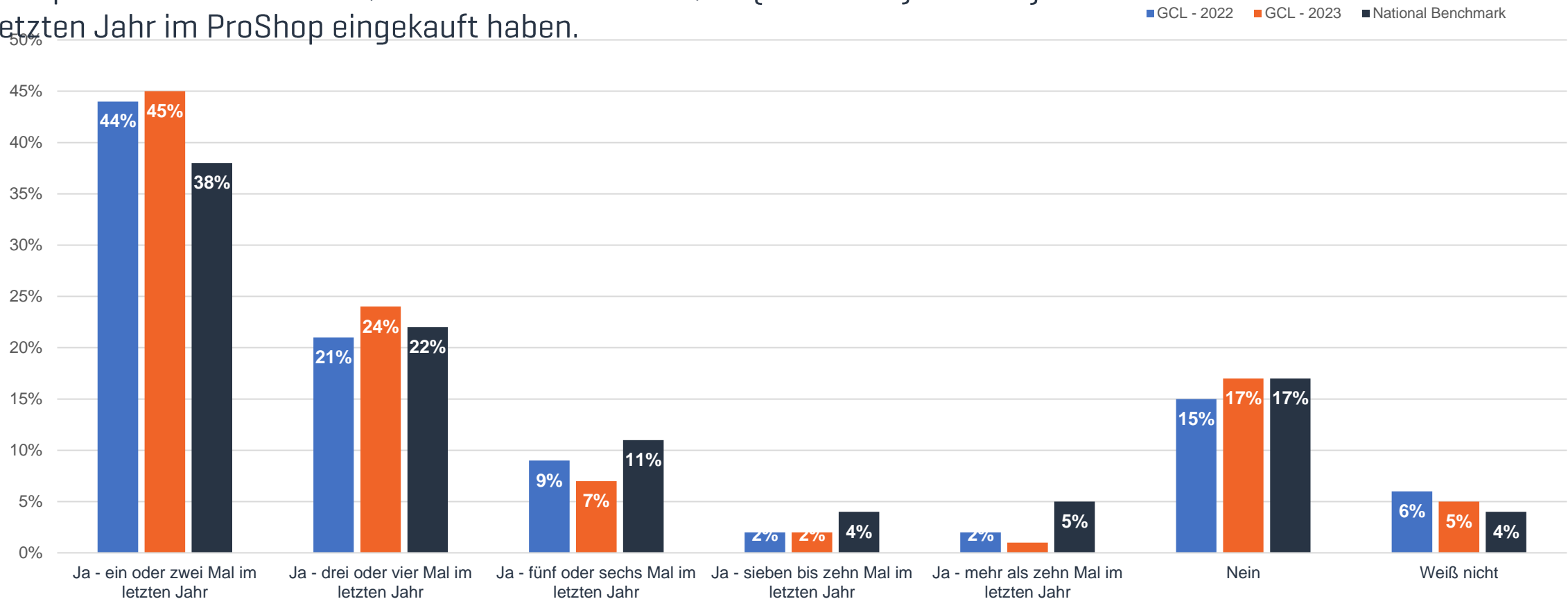


ProShop

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Der ProShop ist ebenfalls ein Bestandteil des Angebotes auf unserer Golfanlage. Entsprechend bitten wir Sie, zunächst anzukreuzen, ob (und wenn ja wie oft) Sie im letzten Jahr im ProShop eingekauft haben.

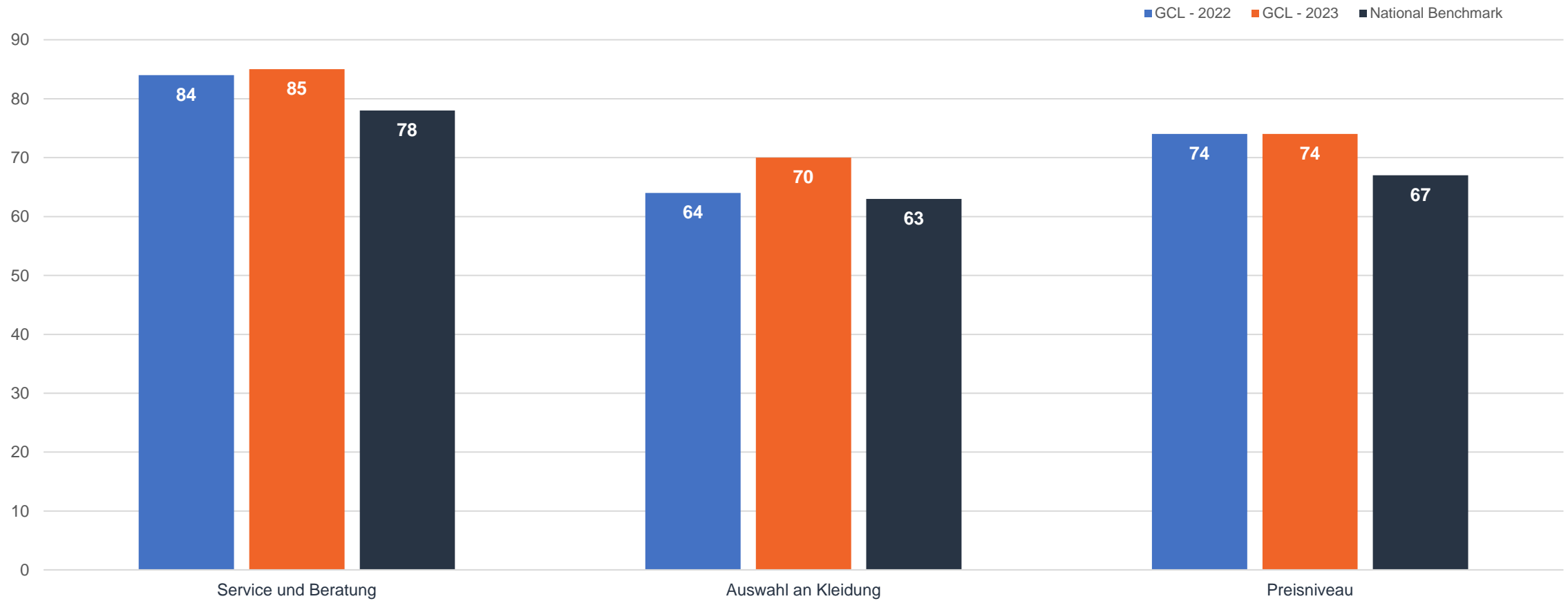


ProShop

Touchpoints im Servicebereich

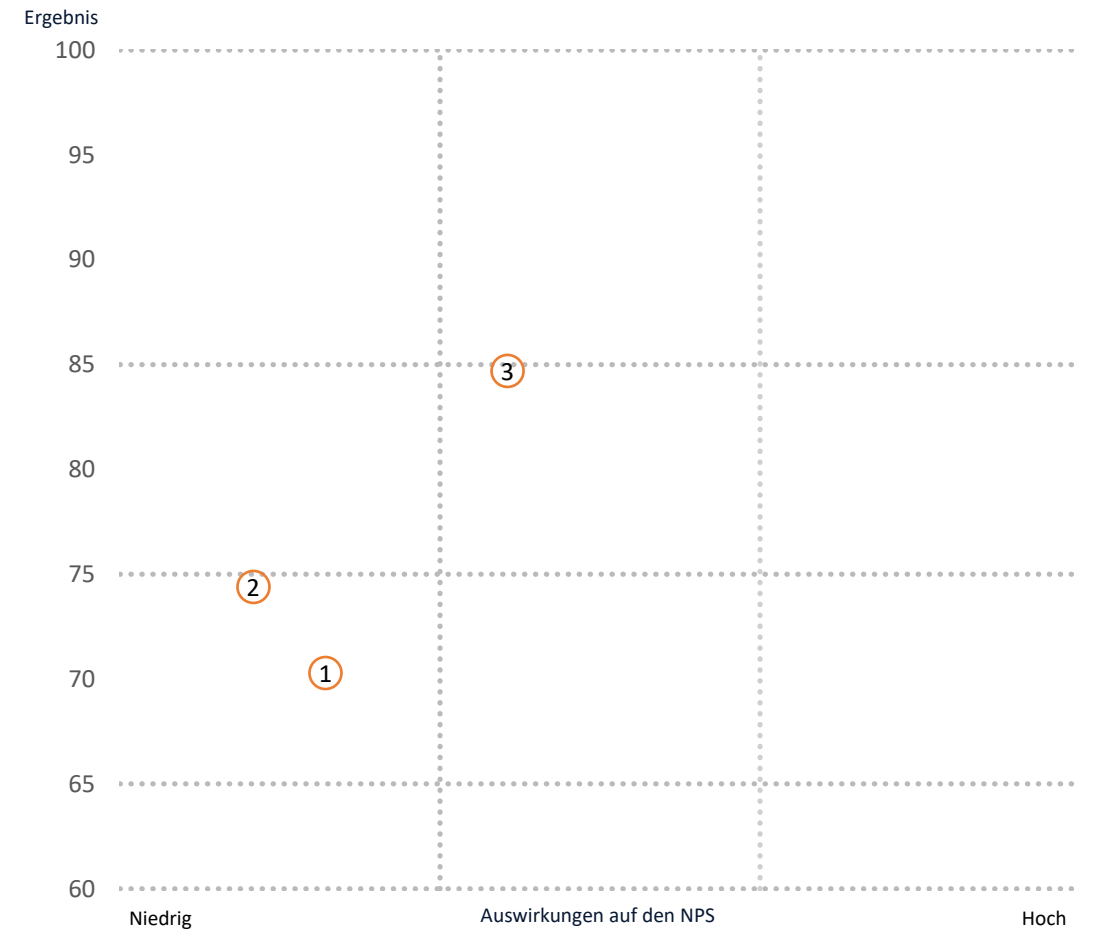
Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023



ProShop

#	Service Bereich
1	Auswahl an Kleidung
2	Preisniveau
3	Service und Beratung



Haben Sie Anregungen/Wünsche den Pro Shop betreffend?

“schön das mehr Farbe auch für
Herren in den Shop gekommen sind.
Weiter so”

“nein - da hab ich zu wenig Bedarf”

“Golfbälle von Vice [Preis- Leistung]”

Golfschule / Pros

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich Golfschule / Pros

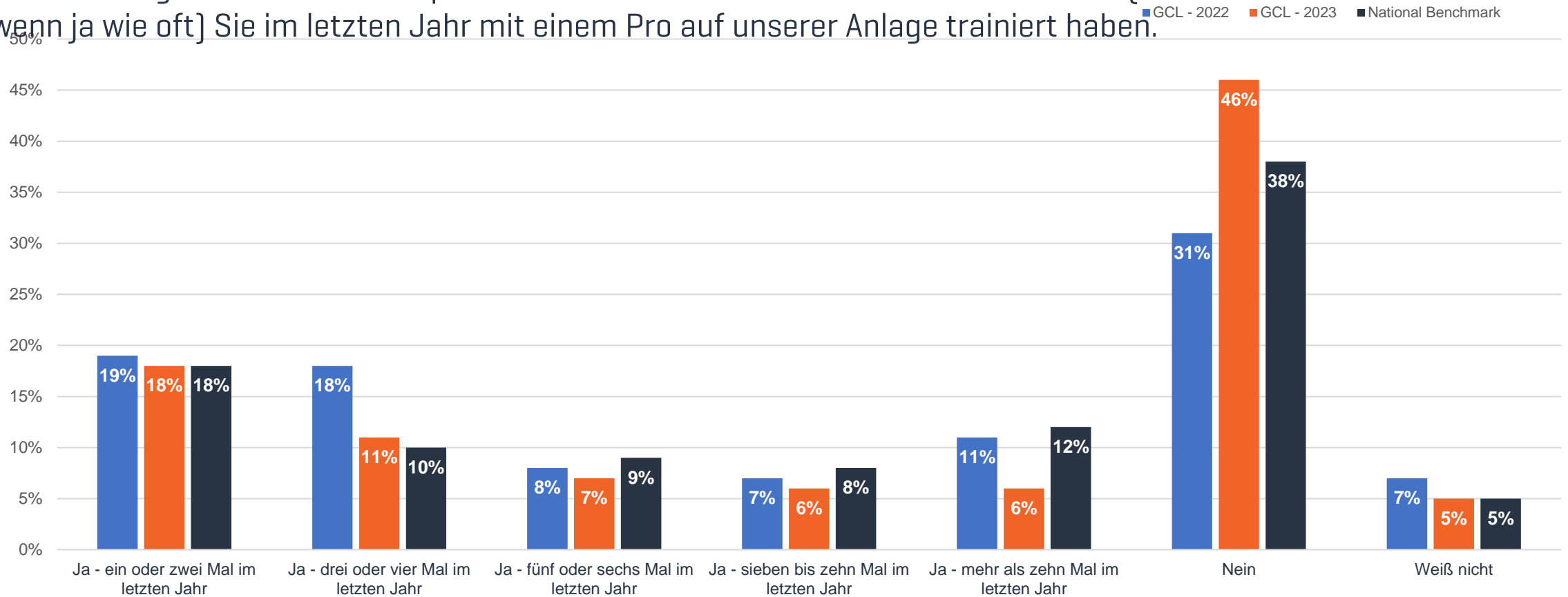


Golfschule / Pros

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Ihr Golfclub ist selbstverständlich ebenfalls an Ihrer Zufriedenheit mit dem Pro / den Pros auf der Anlage interessiert. Entsprechend bitten wir Sie, zunächst anzukreuzen, ob (und wenn ja wie oft) Sie im letzten Jahr mit einem Pro auf unserer Anlage trainiert haben.

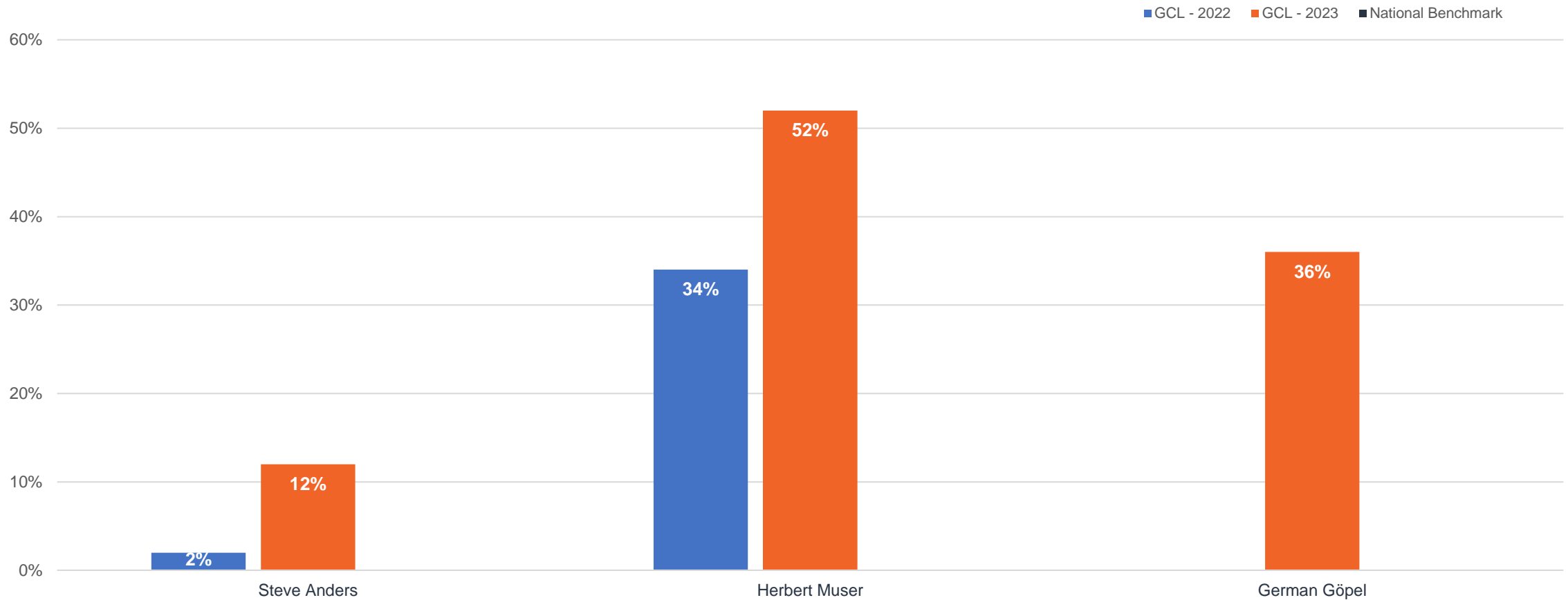


Golfschule / Pros

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Bei welchem Pro haben Sie die meisten Stunden genommen?



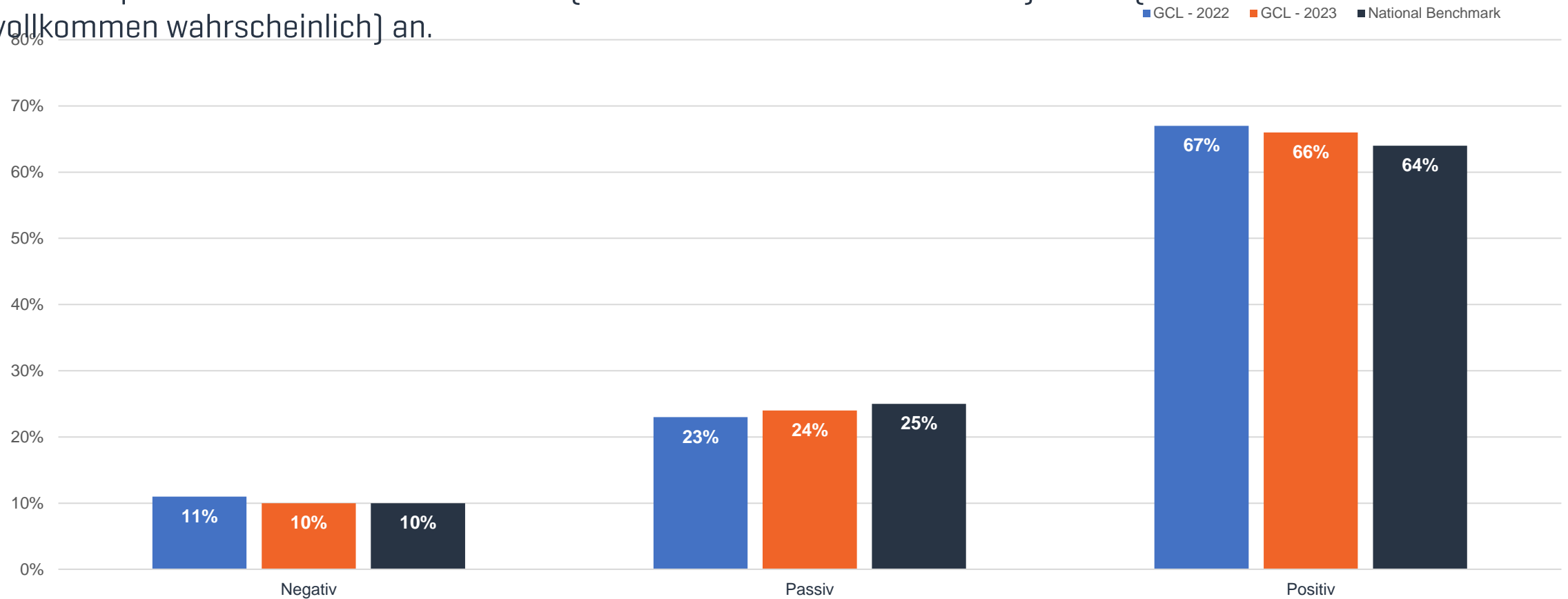
Golfschule / Pros

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Angewendete Filter: Keiner

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Freunden und Bekannten den Pro weiterempfehlen? Bitte kreuzen Sie von 0 (= vollkommen unwahrscheinlich) bis 10 (= vollkommen wahrscheinlich) an.



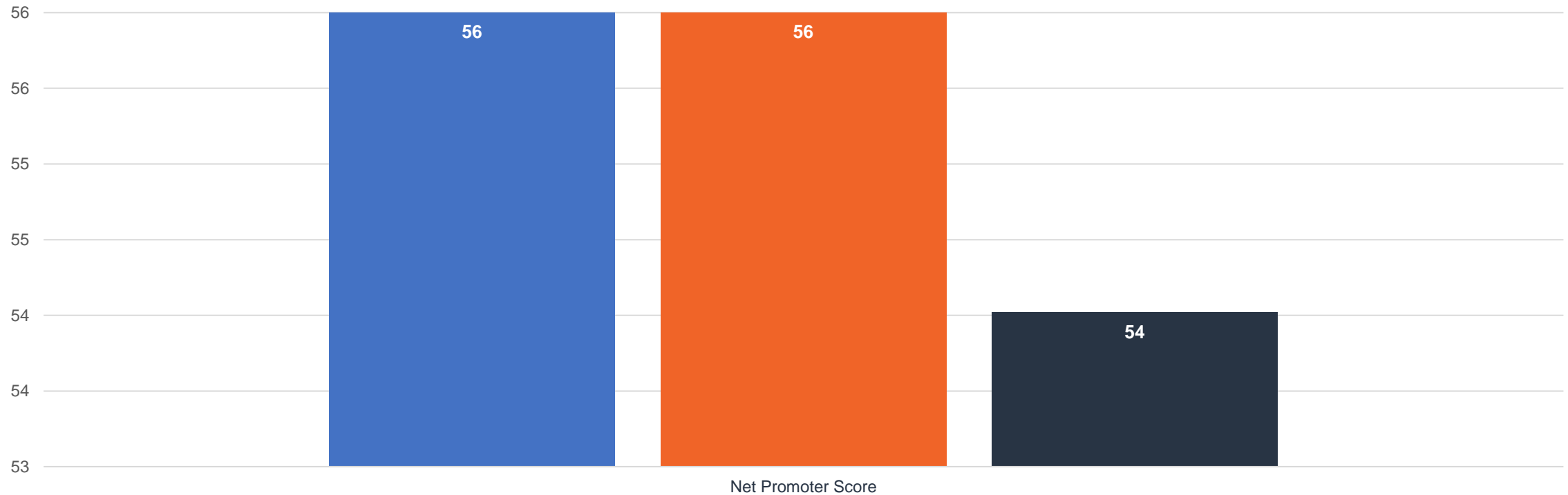
Golfschule / Pros

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Freunden und Bekannten den Pro weiterempfehlen? Bitte kreuzen Sie von 0 (= vollkommen unwahrscheinlich) bis 10 (= vollkommen wahrscheinlich) an.

■ GCL - 2022 ■ GCL - 2023 ■ National Benchmark

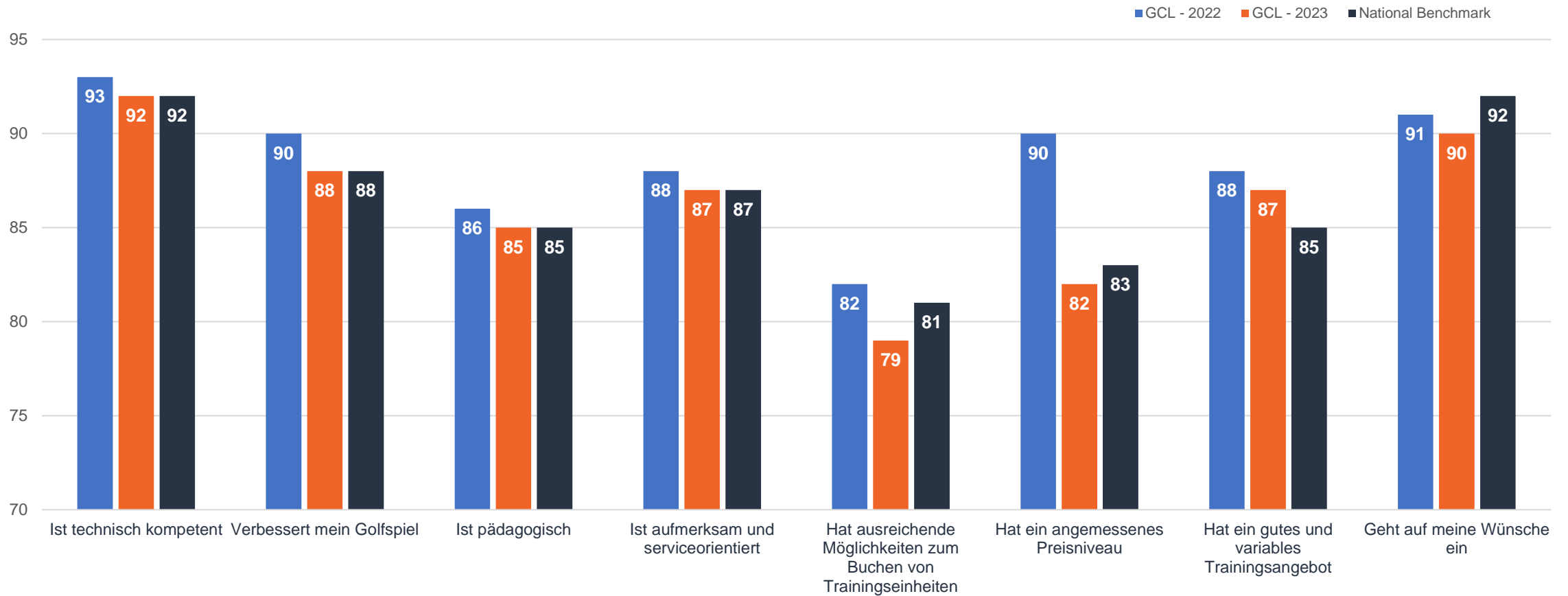


Golfschule / Pros

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

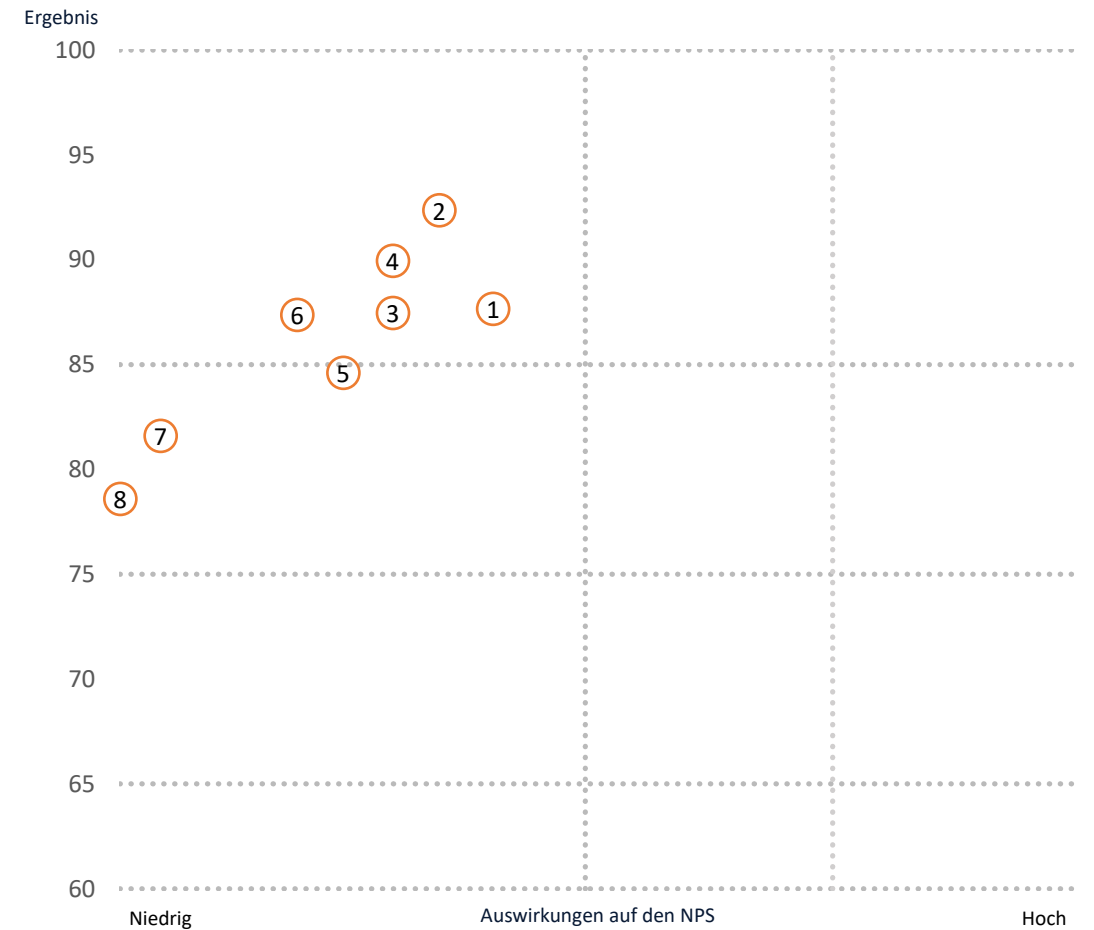
Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Touchpoints im Servicebereich



Golfschule / Pros

#	Service Bereich
1	Verbessert mein Golfspiel
2	Ist technisch kompetent
3	Ist aufmerksam und serviceorientiert
4	Geht auf meine Wünsche ein
5	Ist pädagogisch
6	Hat ein gutes und variables Trainingsangebot
7	Hat ein angemessenes Preisniveau
8	Hat ausreichende Möglichkeiten zum Buchen von Trainingseinheiten



Golfschule / Pros

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Was möchten Sie Positives sowie Negatives über unsere Golfschule sagen?

“eine höhere Präsenz aller Pros wäre
wünschenswert”

“für meine Ansprüche voll ausreichend
/ zufrieden”

“Für Mitglieder könnten die Preise
etwas günstiger sein”

Allgemeiner Service

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich
Allgemeiner Service

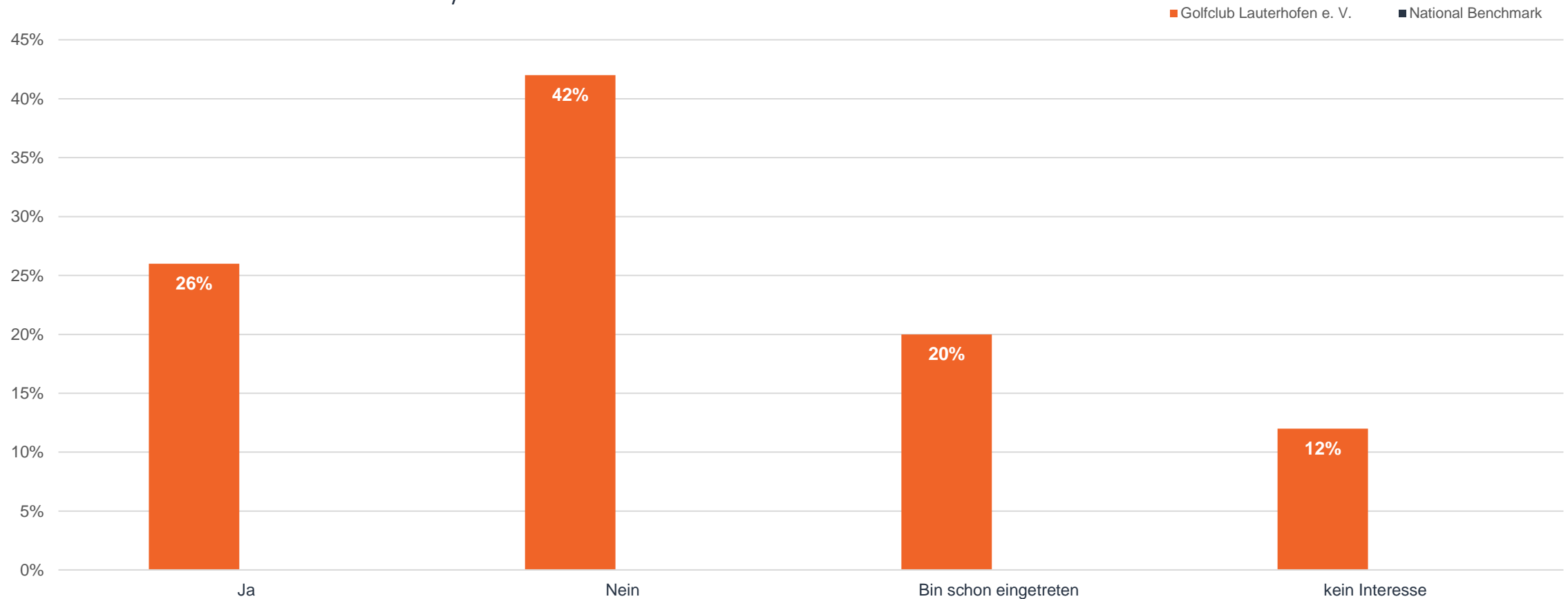


Allgemeiner Service

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Haben Sie bereits von unserer neuen Whatsapp-Community gehört? Hier gibt es die Golfclub News direkt auf Ihr Handy!

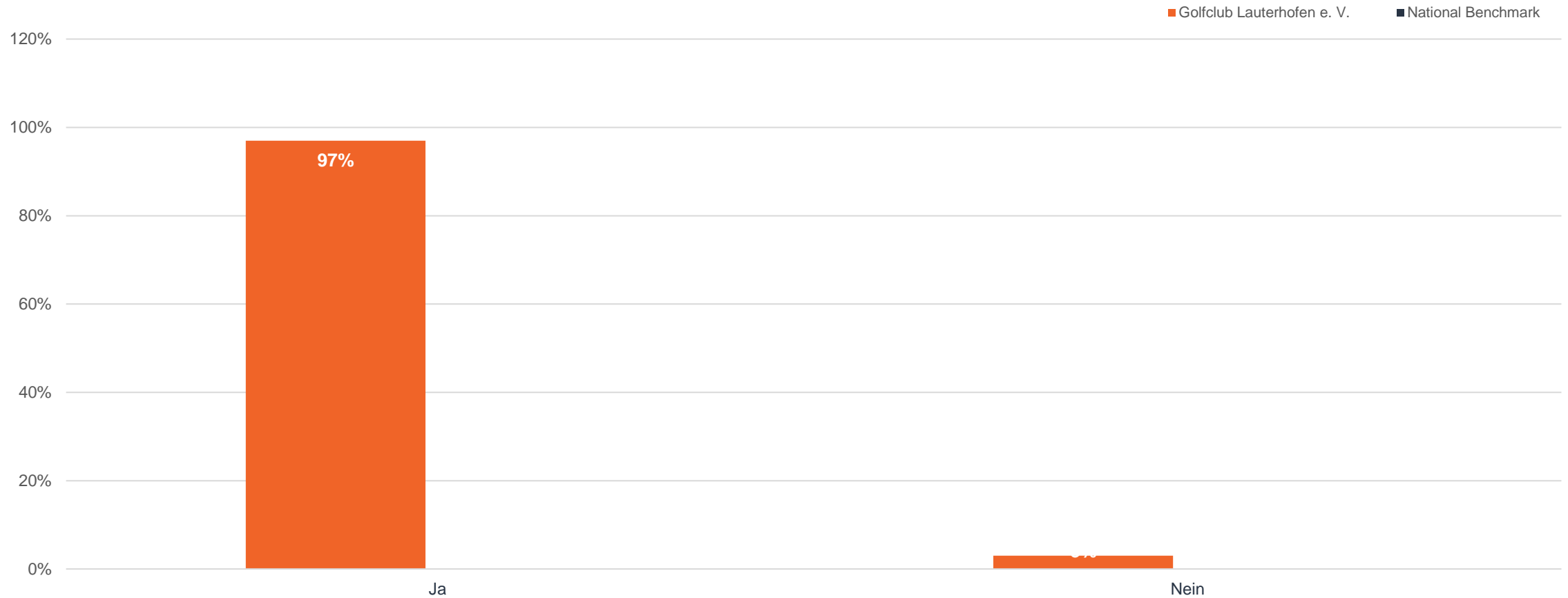


Allgemeiner Service

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Gefällt Ihnen unsere neue Homepage?

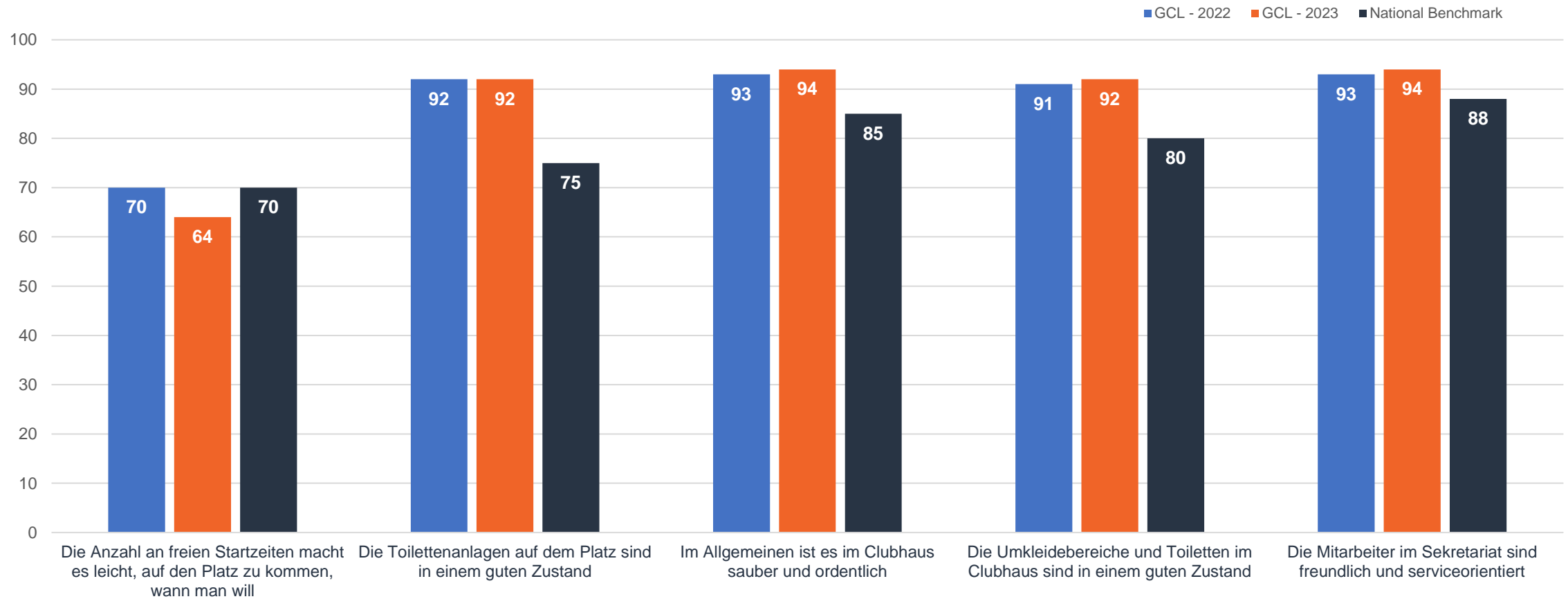


Allgemeiner Service

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

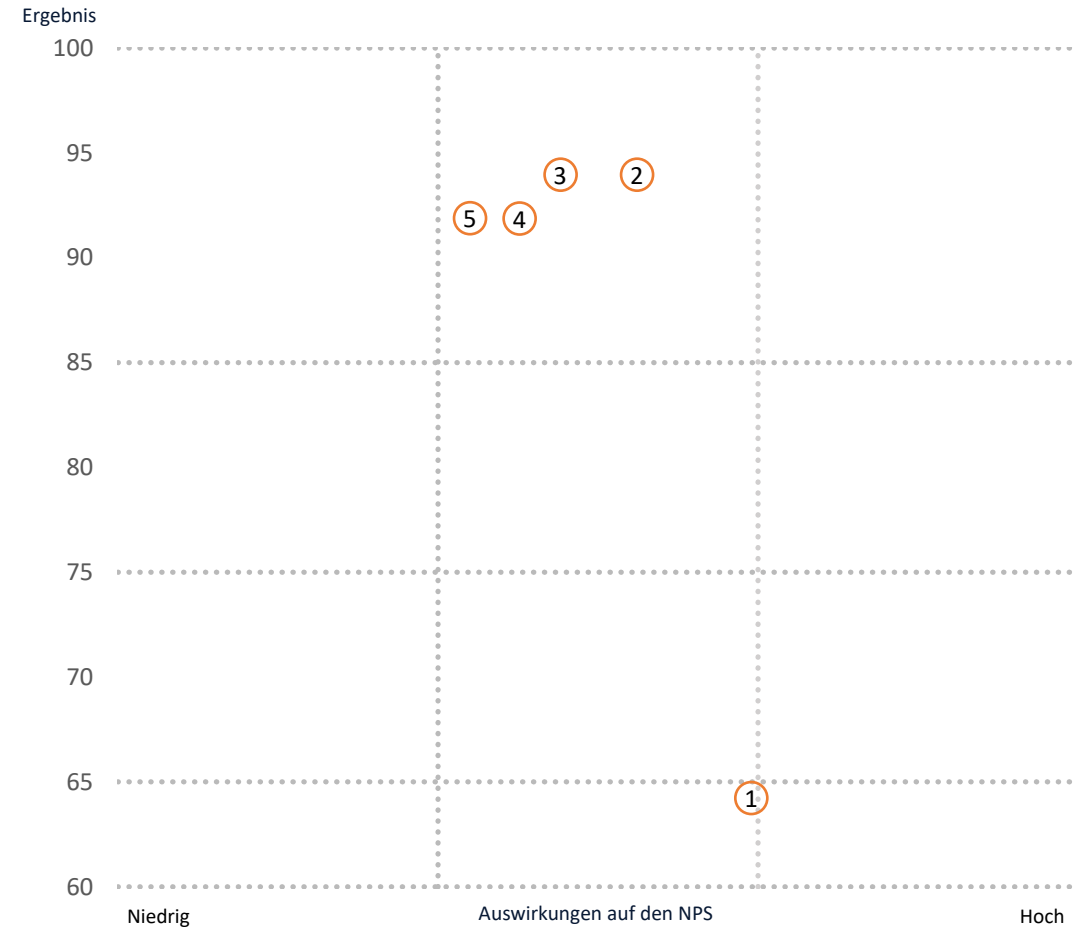
Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Touchpoints im Servicebereich



Allgemeiner Service

#	Service Bereich
1	Die Anzahl an freien Startzeiten macht es leicht, auf den Platz zu kommen, wann man will
2	Die Mitarbeiter im Sekretariat sind freundlich und serviceorientiert
3	Im Allgemeinen ist es im Clubhaus sauber und ordentlich
4	Die Toilettenanlagen auf dem Platz sind in einem guten Zustand
5	Die Umkleibereiche und Toiletten im Clubhaus sind in einem guten Zustand



Management

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich
Management

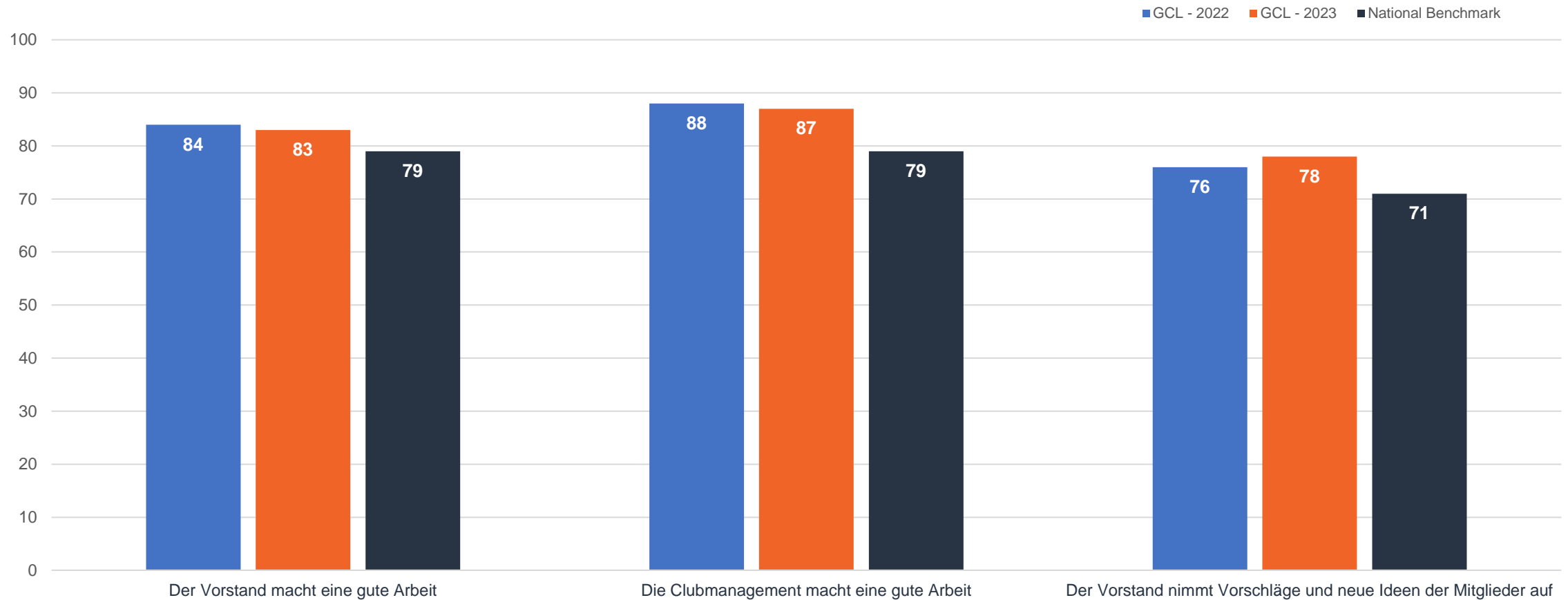


Management

Touchpoints im Servicebereich

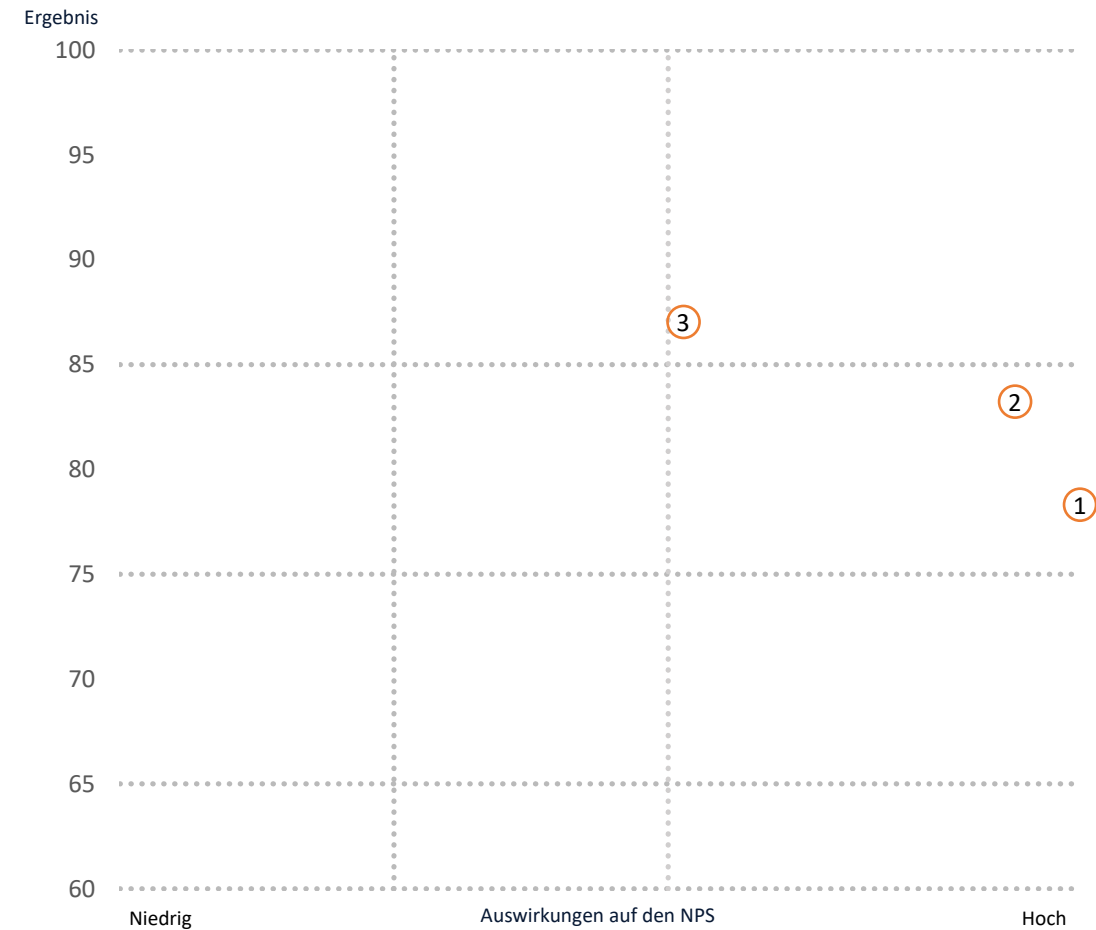
Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023



Management

#	Service Bereich
1	Der Vorstand nimmt Vorschläge und neue Ideen der Mitglieder auf
2	Der Vorstand macht eine gute Arbeit
3	Die Clubmanagement macht eine gute Arbeit



Management

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Haben Sie Wünsche/Anregungen oder positives Feedback für das Management?

“Turnierergebnisse oft nicht da, oder
sehr spät”

“Das Alex geht ist extrem schade und
zeigt das im Management etwas nicht
richtig gemacht wird”

“Ein Marshall der gelegentlich
kontrolliert wäre sicherlich sinnvoll!”

Mitgliedschaftsformen

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich
Mitgliedschaftsformen

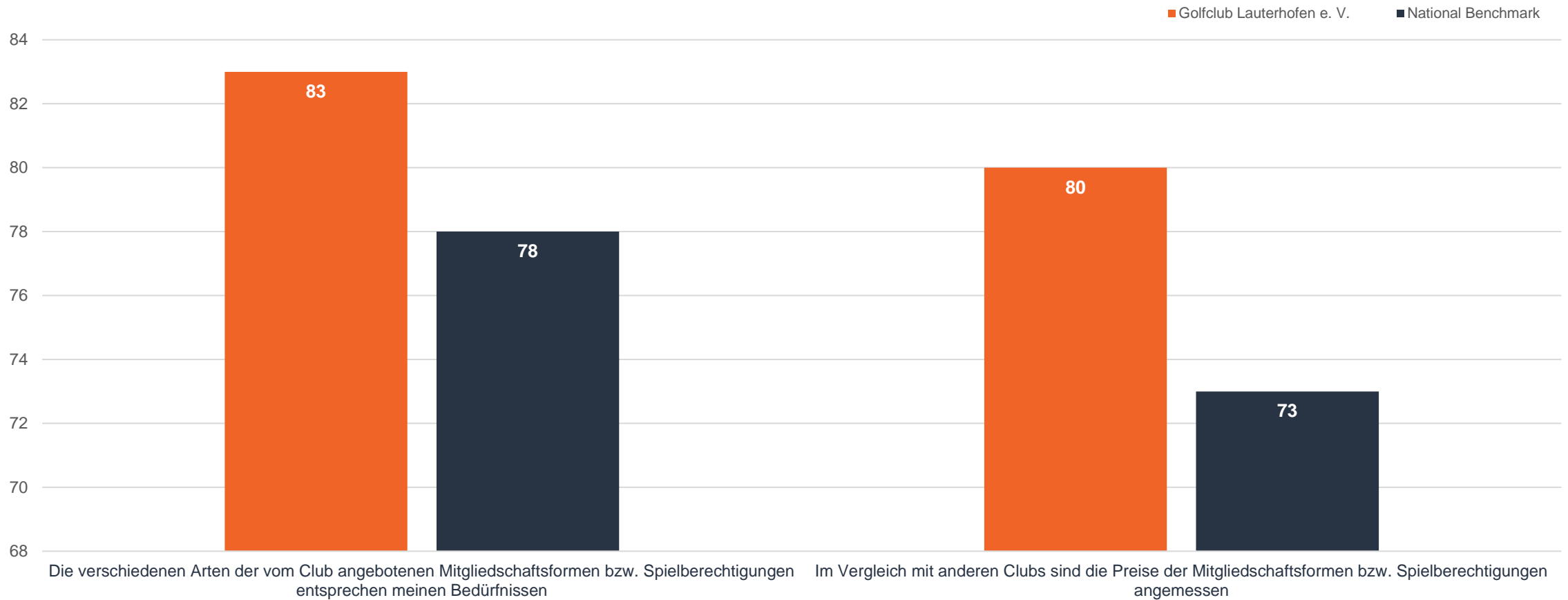


Mitgliedschaftsformen

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

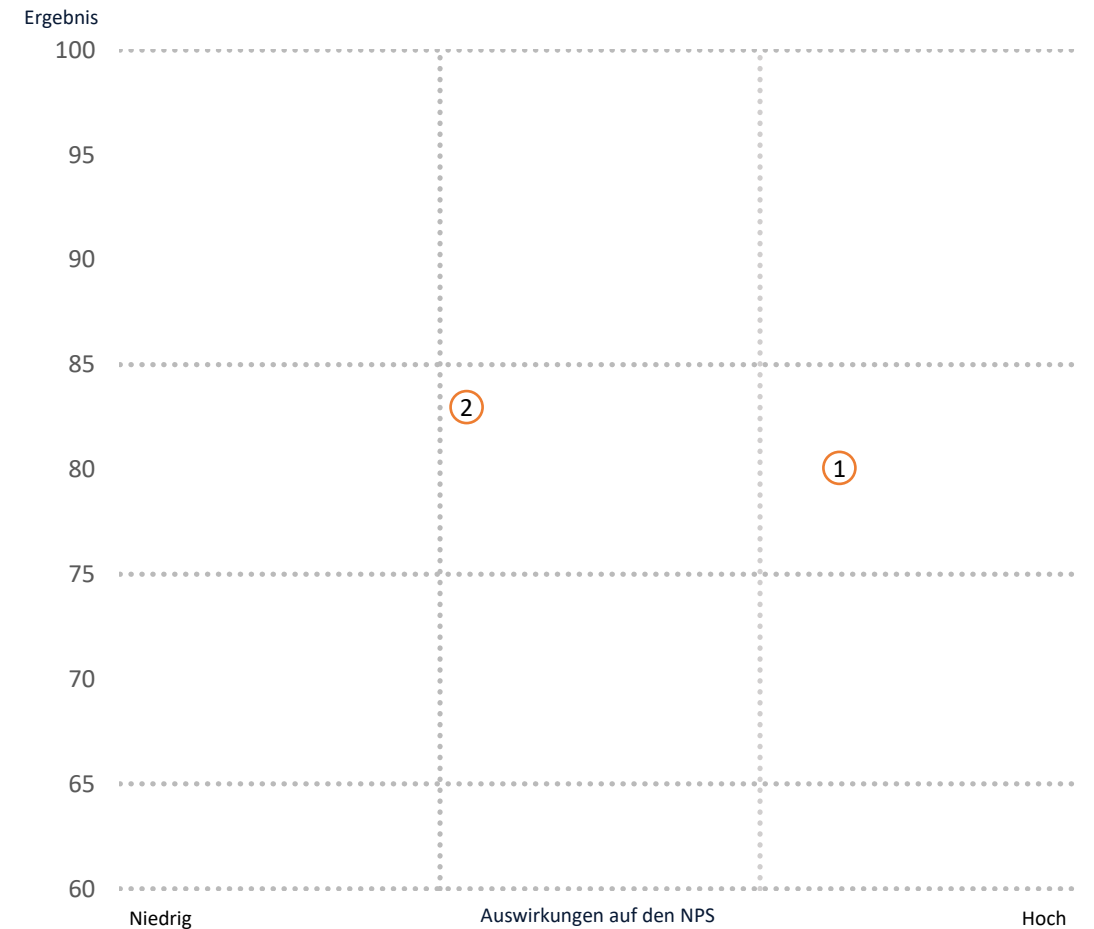
Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Touchpoints im Servicebereich



Mitgliedschaftsformen

#	Service Bereich
1	Im Vergleich mit anderen Clubs sind die Preise der Mitgliedschaftsformen bzw. Spielberechtigungen angemessen
2	Die verschiedenen Arten der vom Club angebotenen Mitgliedschaftsformen bzw. Spielberechtigungen entsprechen meinen Bedürfnissen



Sonstige Anmerkungen

Eine Übersicht aller Fragen im Servicebereich Sonstige Anmerkungen



Sonstige Anmerkungen

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Angewendete Filter: Keiner

Was kann Ihr Golfclub verbessern, um Ihre Zufriedenheit zu erhöhen?

“Ich bin wunschlos glücklich.”

“Das Einstellen der Ergebnisse
zeitnahe nach einem Turnier wäre
wünschenswert”

“Alles so lassen wir es ist!”

Sonstige Anmerkungen

Datumsbereich: 01. Jan. - 06. Sept. 2023

Berichtsdatum: 06. Sept. 2023

Angewendete Filter: Keiner

Was macht Ihr Golfclub gut?

“Ein anspruchsvoller Platz, der Erholung, Genuss mit Nachhaltigkeit und Umweltschutz kombiniert.”

“Pläne zur Umgestaltung sind sehr gut - realisieren sich wann? Info fehlt...”

“Entspannte Wohlfühl-Atmosphäre; super Resraurant-Betrieb, klasse Zustand des Platzes.”

Schlußbemerkung

In unserer nächsten Vorstandssitzung, die am 13. September stattfindet, werden wir die nächsten Schritte auf Grundlage eurer wertvollen Rückmeldungen und Anregungen besprechen. Diese werden unmittelbar in unsere Planung zur Umsetzung einfließen.

Die größeren Kritikpunkte, wie zum Beispiel die E-Ladesäulen, werden wir ausführlich in unserer nächsten Mitgliederversammlung behandeln und präsentieren. Eure Meinung und euer Interesse sind von unschätzbarem Wert für unsere gemeinsame Weiterentwicklung. Ein herzliches Dankeschön auch für eure Neugier und Unterstützung beim Thema Platzumbau. Die Umfrageergebnisse unterstreichen die Dringlichkeit dieses Vorhabens, und wir sind fest entschlossen, es schnellstmöglich umzusetzen.

Eure Rückmeldungen sind die Grundlage für positive Veränderungen, und wir freuen uns darauf, gemeinsam mit euch die Zukunft unseres Vereins zu gestalten. Vielen Dank für eure Teilnahme und euer Vertrauen.

DANKE

IHR GOLFCLUB
LAUTERHOFEN TEAM



GOLFCLUB LAUTERHOFEN