

PELAAJA ENSIN

KAJAANIN GOLF

YHTEENVETO 2018

RAPORTIN TEKIJÄ

Ari Ruoholahti, golfyhteisökehittäjä



*Väyliä
parempaan
elämään*

DANSK GOLF UNION

Yhteistyössä:

RAW MILK®

NPS - jäsenet



Heinäkuu
2017

Lähettiläspistemäärä

42



Kielteinen Myönteinen

Syyskuu
2017

Lähettiläspistemäärä

37

-5



Kielteinen Myönteinen

Koko vuosi
2017

Lähettiläspistemäärä

39



Kielteinen Myönteinen

Koko vuosi

Alin 26% (Sijoitus: 59 / 80 golfyhteisöä)

Keskiarvo



Heinäkuu
2018

Lähettiläspistemäärä

46

+9



Kielteinen Myönteinen

Syyskuu
2018

Lähettiläspistemäärä

46

0



Kielteinen Myönteinen

Koko vuosi
2018

Lähettiläspistemäärä

46

+7

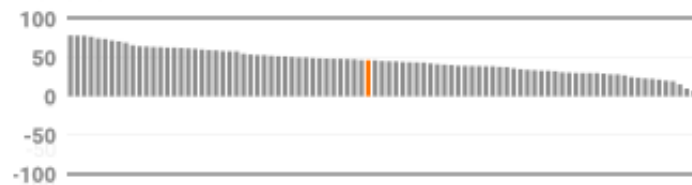


Kielteinen Myönteinen

Koko vuosi

Ylin 48% (Sijoitus: 44 / 92 golfyhteisöä)

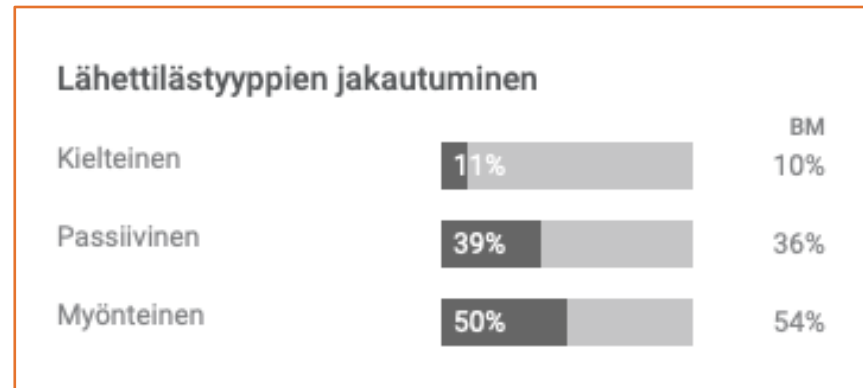
Keskiarvo



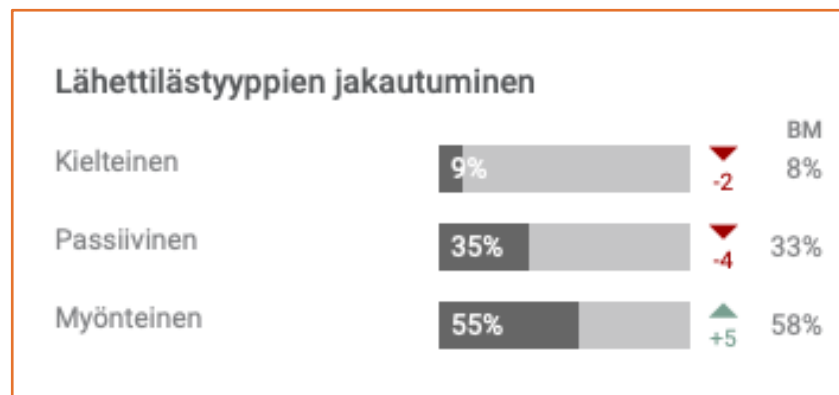
Lähettiläistyyppien jakautuminen - jäsenet



2017



2018



Vertailu (BM) läpi esityksen pohjoinen+pohjanmaa keskiarvo

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ PELAAJATYYPEITTÄIN



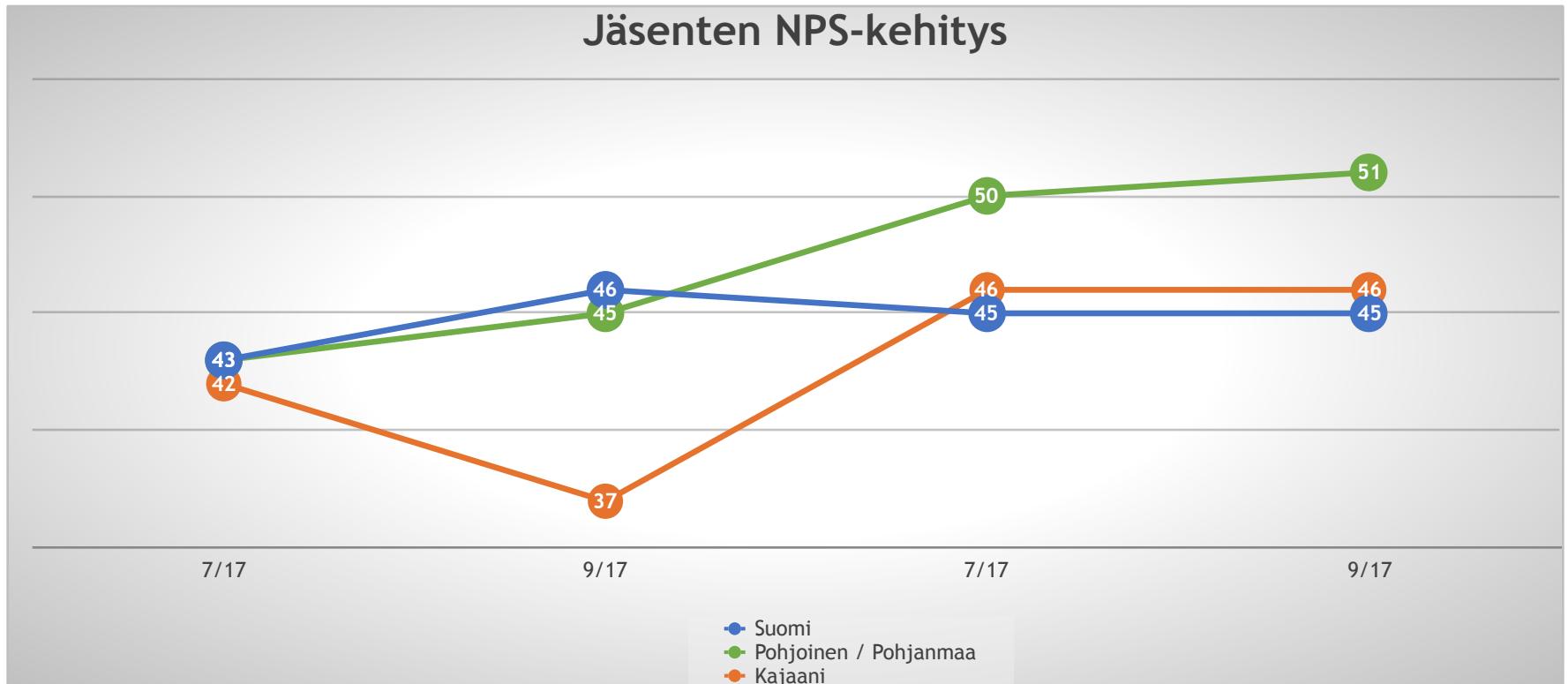
Pelaaja- tyyppi	2017			2018		
	NPS	vastaajia	vastaus%	NPS	vastaajia	vastaus%
Kaikki jäsenet	39 (44)	112	33% (23)	46 (50)	110	31 % (23)
Osakkaat	52 (47)	31		72 (56)	29	
Pelioikeuden haltijat	36 (48)	70		37 (55)	65	
Muut	27 (33)	11		33 (39)	15	
Vieras pelaajat				47 (48)	69	23 % (21)
Uudet jäsenet		3	38 % (34)	33 (42)	14	30 % (29)

Vertailu (BM) läpi esityksen pohjoinen+pohjanmaa keskiarvo

NPS, jäsenet



Jäsenten NPS-kehitys

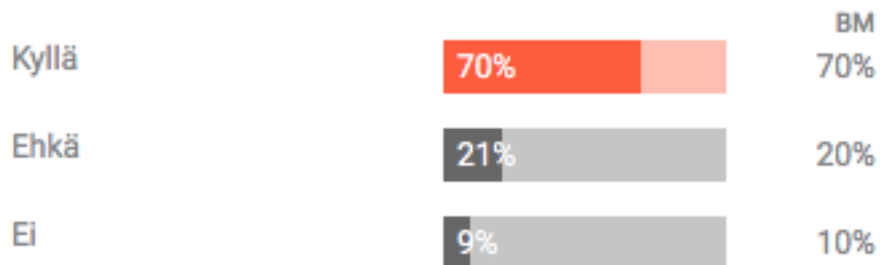




Jäsenten uskollisuus

2017

Näkee itsensä jäsenenä kahden vuoden päästä



Näkee itsensä jäsenenä kahden vuoden päästä

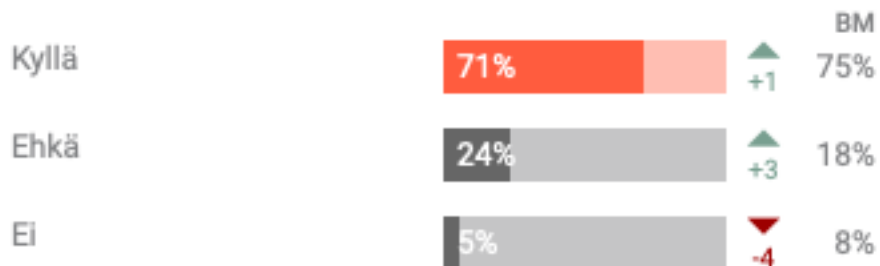
Myönteisistä lähettiläistä (arvio 9-10) 89 % (88).

Passiivisista lähettiläistä (arvio 7-8) 59 % (56).

Kieltaisista lähettiläistä (arvio 1-6) 25 % (21).

2018

Näkee itsensä jäsenenä kahden vuoden päästä



Näkee itsensä jäsenenä kahden vuoden päästä

Myönteisistä lähettiläistä (arvio 9-10) 93 % (91).

Passiivisista lähettiläistä (arvio 7-8) 51 % (59).

Kieltaisista lähettiläistä (arvio 1-6) 10 % (19).

PALVELUTEKIJÄT

jäsenet

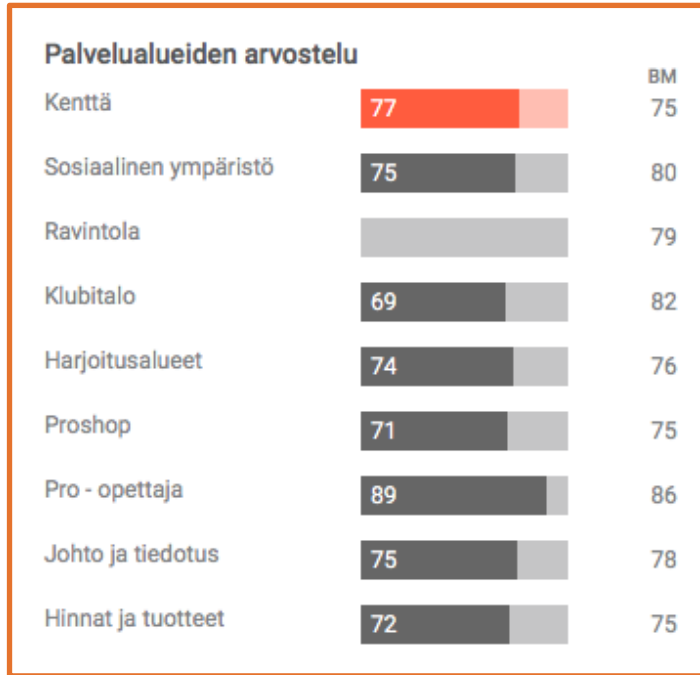


*Väyliä
parempaan
elämään*

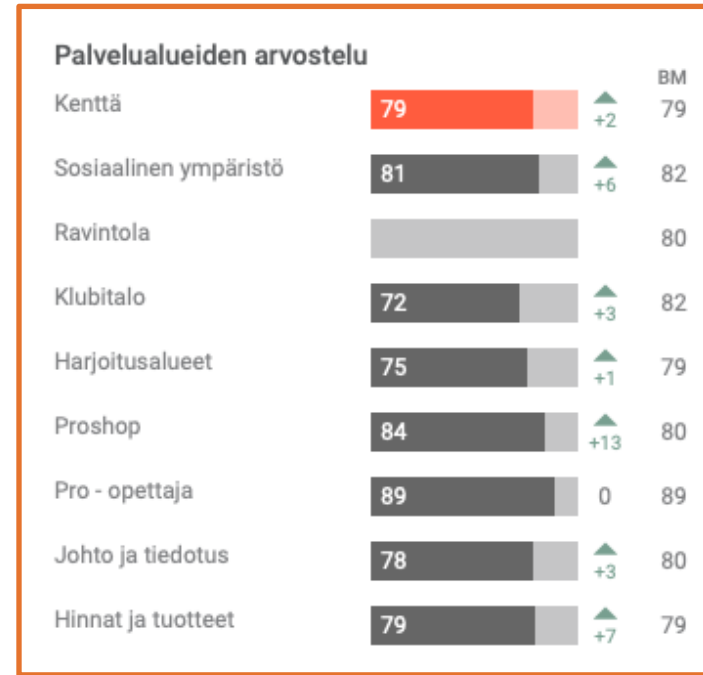
PALVELUALUEET



2017



2018



Hieno muutos edelliseen kauteen nähden! Kaikki osa-alueet ovat kehittyneet tai pysyneet ennallaan. Erityisesti sosiaalisen ympäristön nousu (+6) on tärkeä.

Vahvuudet löytyvät edelleen kentän ja opetuksen osa-alueista, kuten vuonna 2017.

Hyvä tavoitetaso on ”BM-luku” sekä oma kehitys edellisiin mittauksiin nähden.



VIERASPELAAJAT

Tulosten tulkintaa



NPS- vieraspelaajat

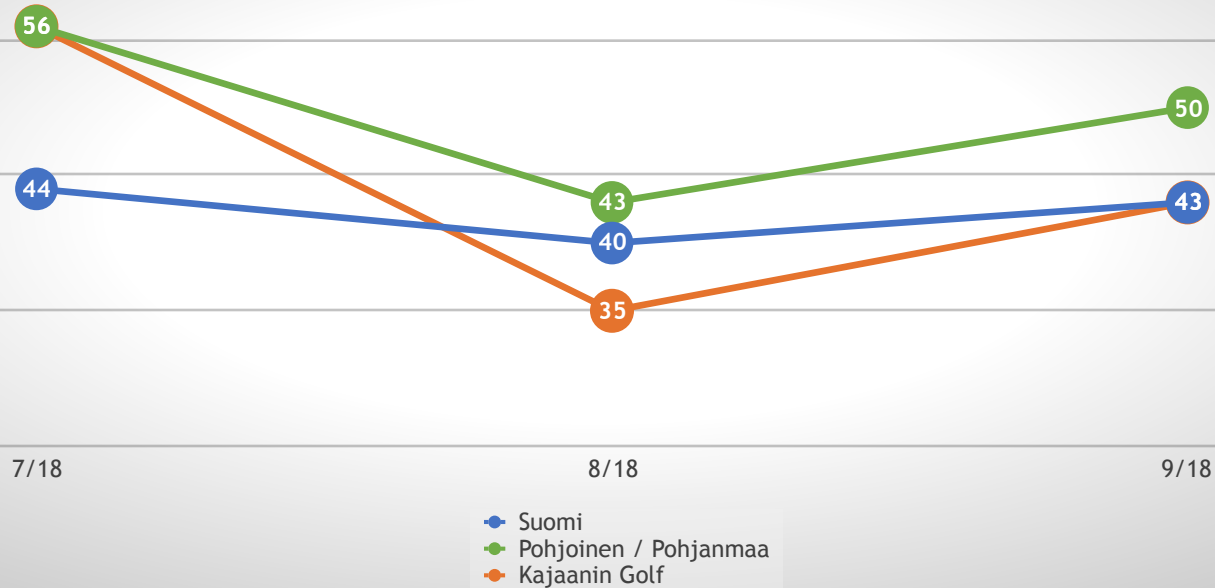


2018
Lähettiläspistemäärä

47

Kielteinen Myönteinen

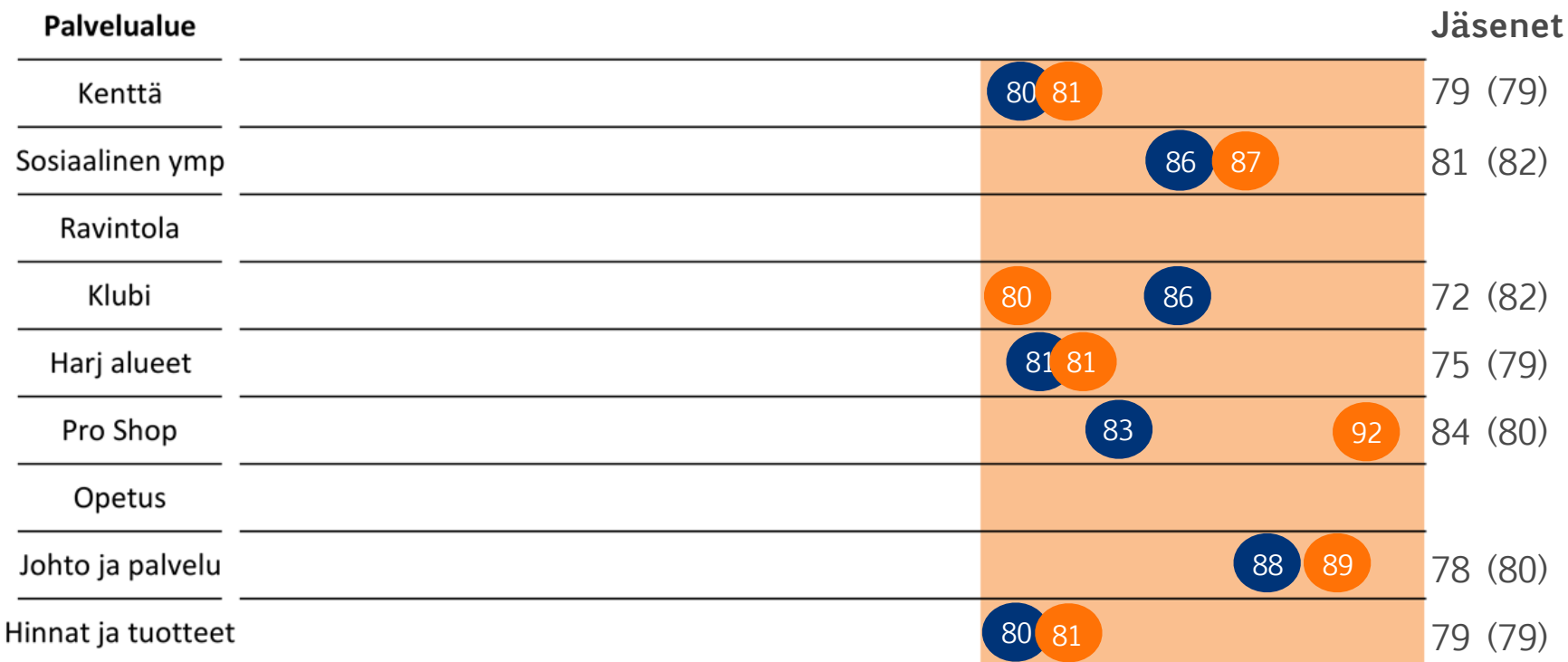
Vieraspeleajien NPS-kehitys



PALVELUALUEET VIERASPELAAJAT, 2018



Hyvä arviointi



BM – OMA TULOS

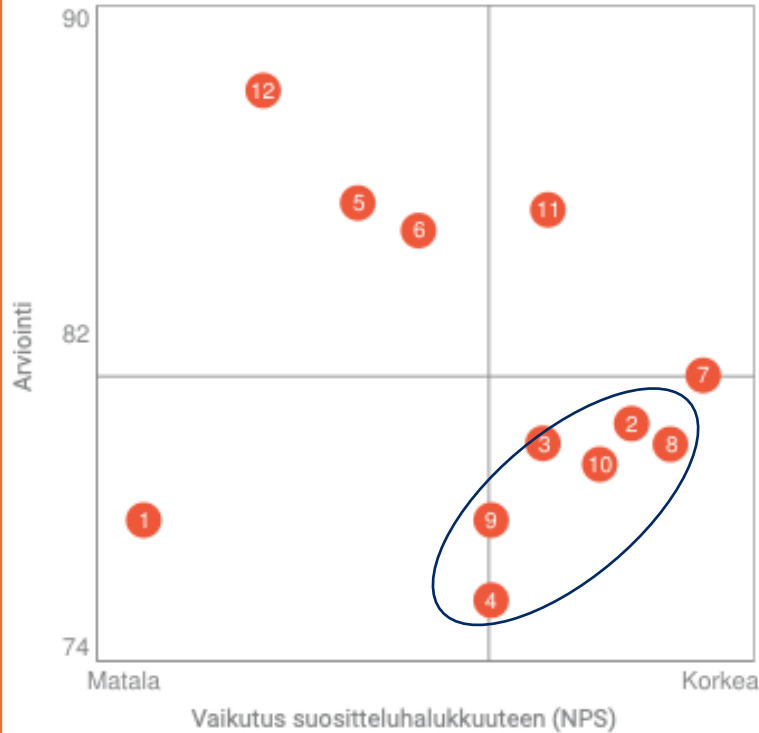
Kenttä - vieraspalaajat



2018

Palvelutekijöiden arvostelu

Kenttä	Arvostus	BM
Kenttä	81	80
Tiiauspaikat ovat hyviä	77	80
Väylät/fairwayt ovat hyviä	80	79
Karheikot ovat kokonaisuudessaan tyydyttävät	79	78
Bunkkerit ovat hyvässä kunnossa	75	80
Viheriöt ovat tasaisia	85	75
Viheriöllä on sopiva nopeus	85	74
Viheriöt ovat yhdenmukaiset	83	71
Kenttä on hieno ja hyvin hoidettu	81	81
Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen	79	83
Pallojen etsintäaika	77	80
Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista	79	77
Etäisyysmerkinnät ovat hyviä	81	77
Infotaulut tiiauspaikolla ovat hyviä	76	81
Opasteet / ohjeet kentällä ovat hyviä	79	78
Kenttä rullaa hyvin	85	86
Lähtöaikojen saatavuus	88	87
WC olosuhteet kentällä ovat hyvät	87	82
Kenttävalvonta		86



- 1: Tiiauspaikat ovat hyviä
- 2: Väylät/fairwayt ovat hyviä
- 3: Karheikot ovat kokonaisuudessaan tyydyttävät
- 4: Bunkkerit ovat hyvässä kunnossa
- 5: Viheriöt ovat tasaisia
- 6: Viheriöllä on sopiva nopeus
- 7: Kenttä on hieno ja hyvin hoidettu
- 8: Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen
- 9: Pallojen etsintäaika
- 10: Opasteet / ohjeet kentällä ovat hyviä
- 11: Kenttä rullaa hyvin
- 12: Lähtöaikojen saatavuus



Palvelualueet - vieraspelaajat

Sosiaalinen ympäristö

Palvelutekijöiden arvostelu

		BM
Sosiaalinen ympäristö	87	86
Mukava tunnelma golfyhteisössä	87	86
Paikka jonne on mukava tulla	87	87

Klubitalo

Palvelutekijöiden arvostelu

		BM
Klubitalo	80	86
Puhdasta ja siistiä klubitalossa	84	88
Terassialueet ovat viihtyisät	84	88
Pukeutumis- ja suihkutilat ovat viihtyisät	37	77
WC-tilat klubitalossa ovat siistit	87	85

Harjoitusalueet

Palvelutekijöiden arvostelu

		BM
Harjoitusalueet	81	81
Olosuhteet rangella ovat hyvät	79	88
Muut harjoitusalueet	81	82

Proshop

Palvelutekijöiden arvostelu

		BM
Proshop	92	83
Proshopin aukioloajat	93	87
Palvelu proshopissa	97	88
Valikoima proshopissa		74
Hintataso proshopissa	85	78

Johto ja palvelu

Palvelutekijöiden arvostelu

		BM
Johto ja palvelu	89	88
Nopea ja helppo ilmoittautuminen ennen kierrosta	83	88
Caddiemastereiden palvelu on hyvää	91	90
Caddiemastereiden tavoitettavuus	92	89
Vieras pelaajana tuntee itsensä tervetulleeksi	89	89
Kotisivut sisältävät tarvittavat tiedot	84	84

Hinnat ja tuotteet

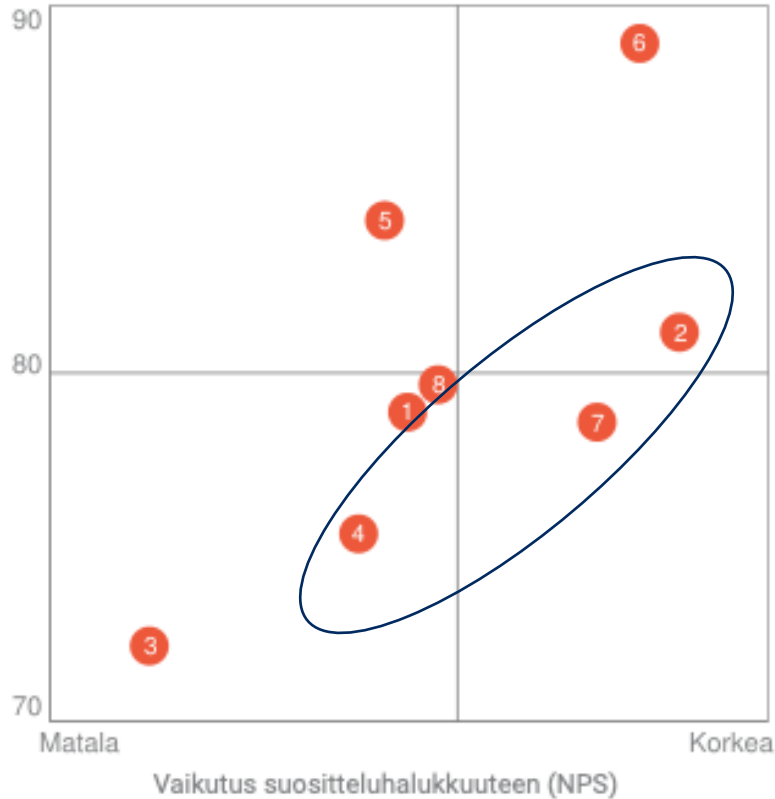
Palvelutekijöiden arvostelu

		BM
Hinnat ja tuotteet	81	80
Golfyhteisön pelituotteiden hinnat ovat kohtuulliset	81	88

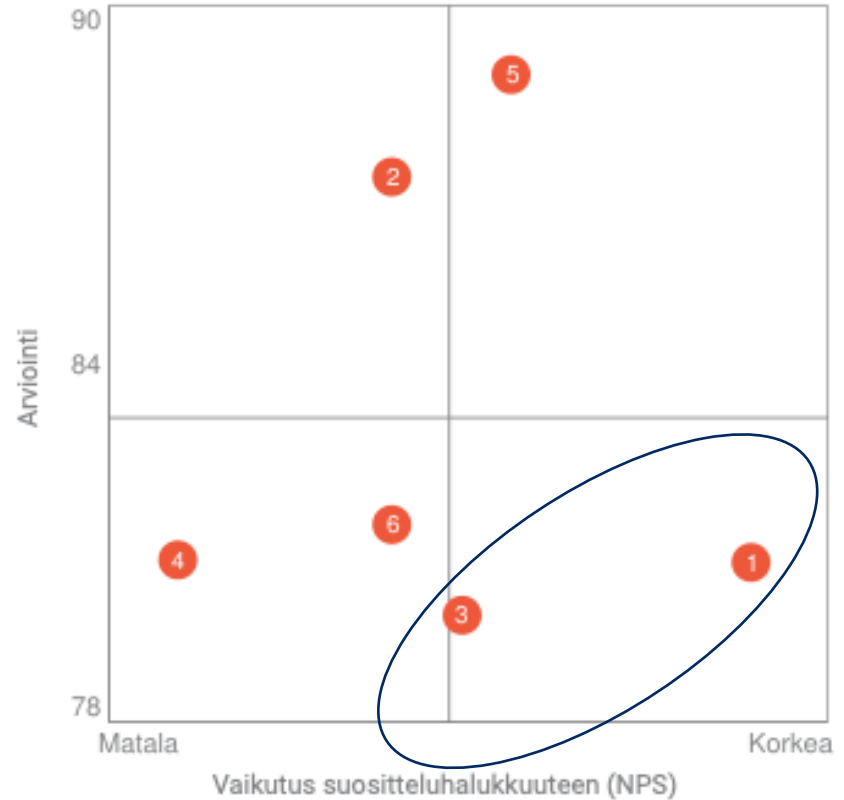
Tärkeimmät palvelutekijät



JÄSENET



VIERASPELAAJAT



- 1: Kenttä
- 2: Sosiaalinen ympäristö
- 3: Klubitalo
- 4: Harjoitusalueet
- 5: Proshop
- 6: Pro - opettaja
- 7: Johto ja tiedotus
- 8: Hinnat ja tuotteet

- 1: Kenttä
- 2: Sosiaalinen ympäristö
- 3: Klubitalo
- 4: Harjoitusalueet
- 5: Johto ja palvelu
- 6: Hinnat ja tuotteet

Yhteenveto



Tuloksissa on 110 jäsenen ja 69 vieraspelaajan vastaukset. Vieraspelaajilta vastaus on saatu seuraavana päivänä pelaamisesta, kun taas omilta jäseniltä vastaukset kerätty heinä-elokuun sekä syys-lokakuun vaihteessa.

Lähettiläispistemäärä (=suositteluhaluus) omien jäsenten osalta on koko vuoden osalta 46 (viime vuonna 39), Vertailuna koko Suomen keskiarvo on 45 ja alueen Pohjoinen / Pohjanmaa on 50.

Kokonaisuutena lähes jokainen alue on kehittynyt. Hienoa! Kenttä on suurimmaksi osaksi kunnossa, kuten myös viime vuonna. Tämä on hyvin tärkeää, pitääkää tästä kiinni myös jatkossa. Vastauksista löytyy myös kehityskohteita.

Suosittelen miettimään 1-3 asiaa, joista Kajaanin Golf tunnetaan, mitkä ovat omat vahvuudet ja / tai miksi Kajaaniin tullaan pelaamaan myös muualta. Nämä voivat olla jo olemassa olevia vahvuuksia tai sellaisia kohteita, joista määrätietoisella työllä rakennetaan omia vahvuustekijöitä. Kun nämä ovat kunnossa, niin voimakas ja pitkäjänteinen viestintä tukee vahvuuksien tunnettuutta.

Tulosten pohjalta kehityskohteiksi nousee muutamia alla olevia asioita. Kaikkia ei luonnollisesti pysty tekemään kerralla, joten suosittelen tekemään suunnitelman asioiden kehittämiseksi.

- Tiedotus / viestintä (taso on nyt ihan ”ok”, mutta edelleen mahdollista kehittää)
- Tiiauspaikat
- Bunkkerit (ei kiireellinen, mutta kanttaa seurata ja tarvittaessa tehdä pidemmän aikajänteen suunnitelmia)
- Pukeutumistilojen kehittäminen resurssien mukaan (tai strateginen päätös, että ei ole kokonaisuuden kannalta oleellista)
- Keskittyminen edelleen yleiseen puhtauteen ja siisteyteen (esim. siivous, kenkien putsaus, wc).

Lisäksi keskusteltu:

Kehityskohteena voisi uusien golfareiden rekrytointi. Kuten aiemmin keskusteltu: ”aloittelijoiden polku” ja vähemmän pelanneiden tukeminen harrastuksen alkuvaiheessa. Voisi kirjoittaa polun auki ja mahdollisesti jopa kuvittaa sen selkeiksi kuviksi tai kuvakkeiksi. Helpottaisi myös henkilökunnan kouluttamista asiaan.

Kiitos mukavasta tapaamisesta ja hyvää talvea!
Ari Ruoholahti, golfyhteisökehittäjä



Ari Ruoholahti
golfyhteisökehittäjä
ruoholahti@me.com
045 604 8112



*Väyliä
parempaan
elämään*