

# Öregrunds Golfklubb

## Gästundersökning

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023  
Benchmark: National Benchmark  
Filter tillämpade: Ingen

Rapportdatum: 30 nov. 2023



# Om presentationen

Den här rapporten ger en omfattande översikt över insamlade undersökningsdata och presenterar viktiga trender och observationer för din bekvämlighet.

Vår avsikt är att denna rapport ska fungera som en värdefull resurs när du rapporterar dessa resultat till dina medlemmar, styrelse och anställda. Det ger en solid grund för att effektivt kommunicera undersökningsresultaten och underlätta välgrundat beslutsfattande.

Vi uppmuntrar dig att använda denna export som en inspirationskälla och skräddarsy den efter dina specifika behov och preferenser. Anpassa innehållet, lägg till relevanta insikter och införliva din organisations varumärke för att skapa en övertygande och effektiv presentation.

# Enkätengagemang

En översikt över svarsfrekvensen, inbjudningarna och svaren som du fått för din undersökning. Dessa mätvärden är viktiga för att förstå engagemanget och deltagandenivåerna för din målgrupp.

1 486

## Inbjudningar

Antalet personer som har blivit inbjudna att delta

414

## Svar

Det totala antalet respondenter som har besvarat enkäten

28 %

## Svarsfrekvens

Andelen svarande som har gett feedback.

0

## Delbar länk

Antalet respondenter som har svarat med en delbar länk

# Hur man tolkar resultaten

I de följande bilderna kommer vi att ge vägledning om hur man läser de olika resultaten.



# Terminologi

Den här bilden kommer att förklara några av de vanliga terminologin som används i presentationen

## **Serviceområde**

Ett serviceområde avser en grupp frågor som är relaterade till en specifik aspekt av den tjänst du tillhandahåller dina kunder.

## **Poäng**

Vi räknar om betygen (från 1-10) på frågor i undersökningen till poäng mellan 0 och 100 poäng. Detta för att göra det lättare att läsa och jämföra resultat.

## **Beröringspunkt**

En kontaktpunkt avser varje interaktion eller kontaktpunkt mellan undersökningsdeltagaren och den organisation som genomför undersökningen.

## **Prioritetskarta**

En prioriteringskarta, även känd som en prioriteringsmatris, är ett visuellt verktyg som hjälper till att avgöra vikten av olika frågor. Genom att visuellt kartlägga prioriteringar vägleder den beslutsfattande och resursallokering mot högt värde, låginsatsuppgifter eller objekt.

# Prioritetskarta

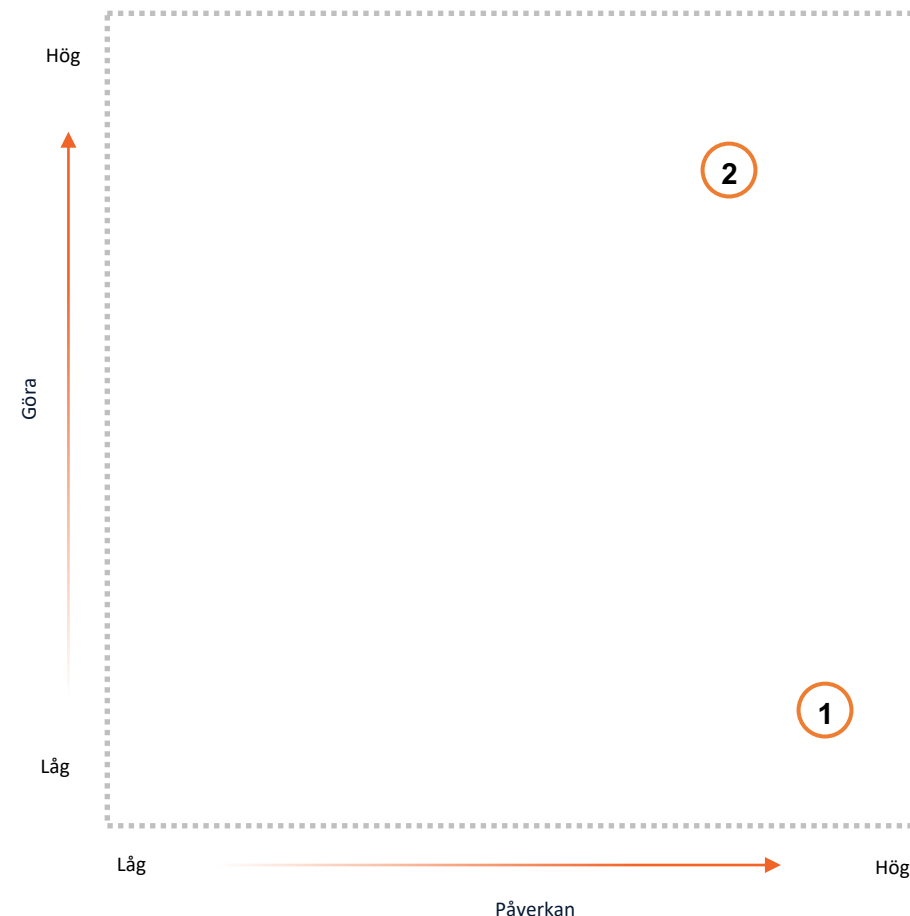
En prioritetskarta är ett strategiskt verktyg som används för att prioritera förbättringar av de tjänster och faciliteter som klubben erbjuder.

En prioriterad karta har två axlar: Impact och poäng.

- Inverkan hänvisar till hur stor effekt det har på dina kunder
- Poängen hänvisar till hur bra klubben presterar just nu

Exempel:

1. Har stor inverkan på dina medlemmar och du får för närvarande låga poäng. Detta bör vara ett högprioriterat område för dig.
2. Har hög effekt och hög poäng. Detta borde ha lägre prioritet för dig.



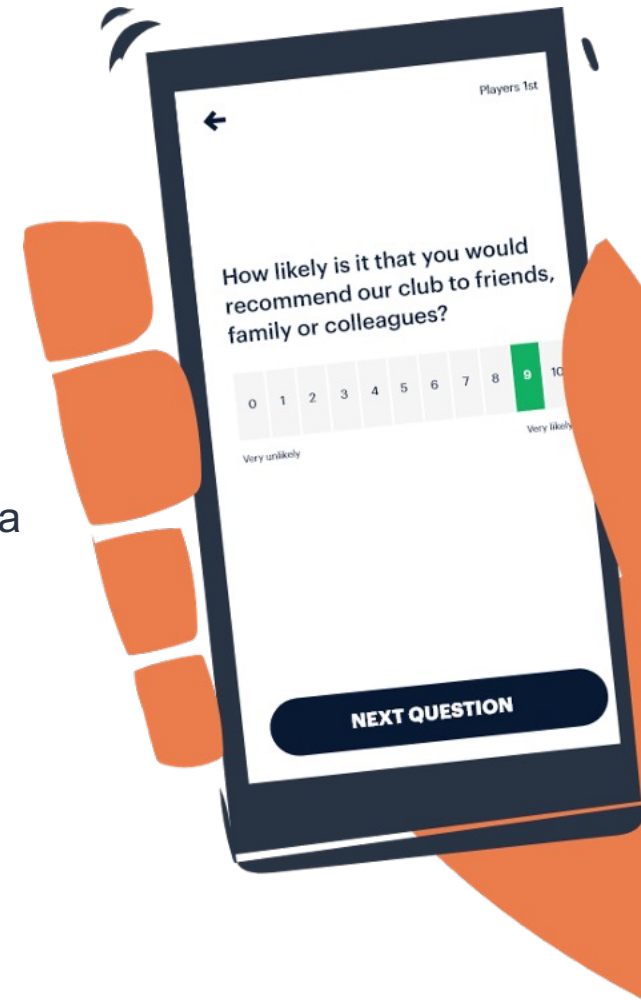
# Vad är Net Promoter Score?

Net Promoter Score (NPS) är ett allmänt använt mått som mäter kundlojalitet och kundnöjdhet.

NPS baseras på en enda fråga: "På en skala från 0 till 10, hur troligt är det att du rekommenderar [Företag/Produkt/Tjänst] till en vän eller kollega?"

Respondenterna kategoriseras i tre grupper baserat på deras betyg:

- \* Promoters (poäng 9-10): Lojala entusiaster som kommer att rekommendera dig till andra
- \* Passiv (poäng 7-8): Nöjda men oentusiastiska kunder, sårbara för konkurrens.
- \* Belackare (poäng 0-6): Missnöjda kunder som kan skada varumärket och hindra tillväxt genom negativ mun-till-mun.



# Hur beräknas NPS?

NPS beräknas genom att subtrahera procentandelen Detractors från andelen Promoters bland våra respondenter.

NPS formel:

$$\text{NPS} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

Exempel:

$$65 = 72 \% - 7 \%$$

Passiv räknas in i det totala antalet svarande, vilket minskar procentandelen av både belackare och initiativtagare och skjuter upp det totala resultatet mot 0.

Vi har en mer djupgående artikel om Net Promoter Score

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



# Net Promoter Score

En översikt över Net Promoter Score och utveckling över tid.



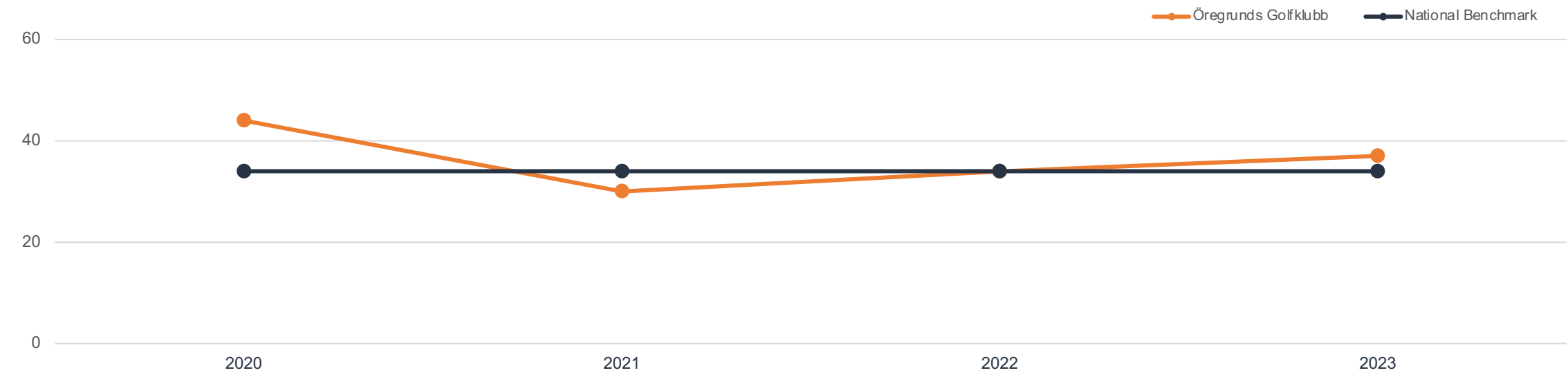
# Net Promoter Score

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen

Utveckling av NPS över tid



| År   | NPS | National Benchmark | Promoters | Passive | Detractors |
|------|-----|--------------------|-----------|---------|------------|
| 2023 | 37  | 34                 | 48%       | 41%     | 11%        |
| 2022 | 34  | 34                 | 44%       | 46%     | 10%        |
| 2021 | 30  | 34                 | 44%       | 41%     | 14%        |
| 2020 | 44  | 34                 | 52%       | 39%     | 8%         |

# Serviceområden

En översikt över alla tjänsteområden i din undersökning.



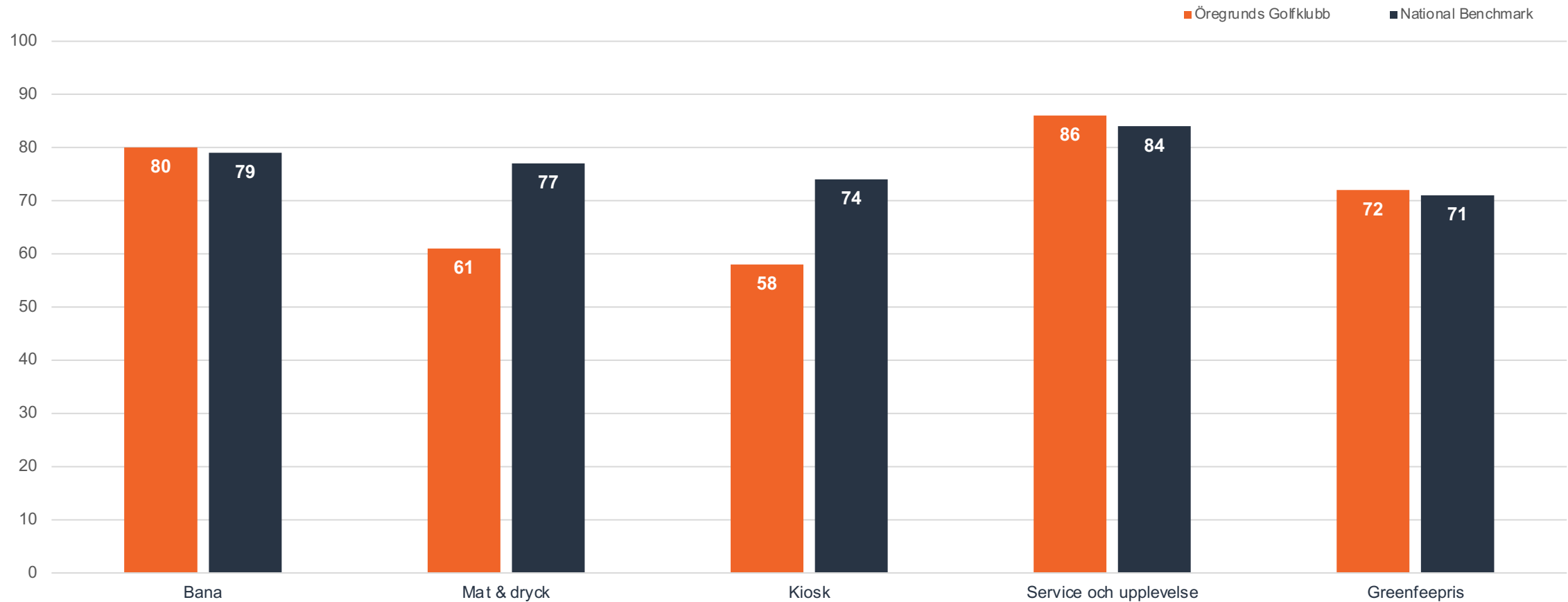
# Serviceområden

Alla serviceområden i din klubb

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen



# Prioritetskarta för serviceområde

| # | Serviceområde          |
|---|------------------------|
| 1 | Greenfeepris           |
| 2 | Bana                   |
| 3 | Mat & dryck            |
| 4 | Kiosk                  |
| 5 | Service och upplevelse |



# Rekommendation

En översikt över alla frågor inom serviceområdet  
Rekommendation



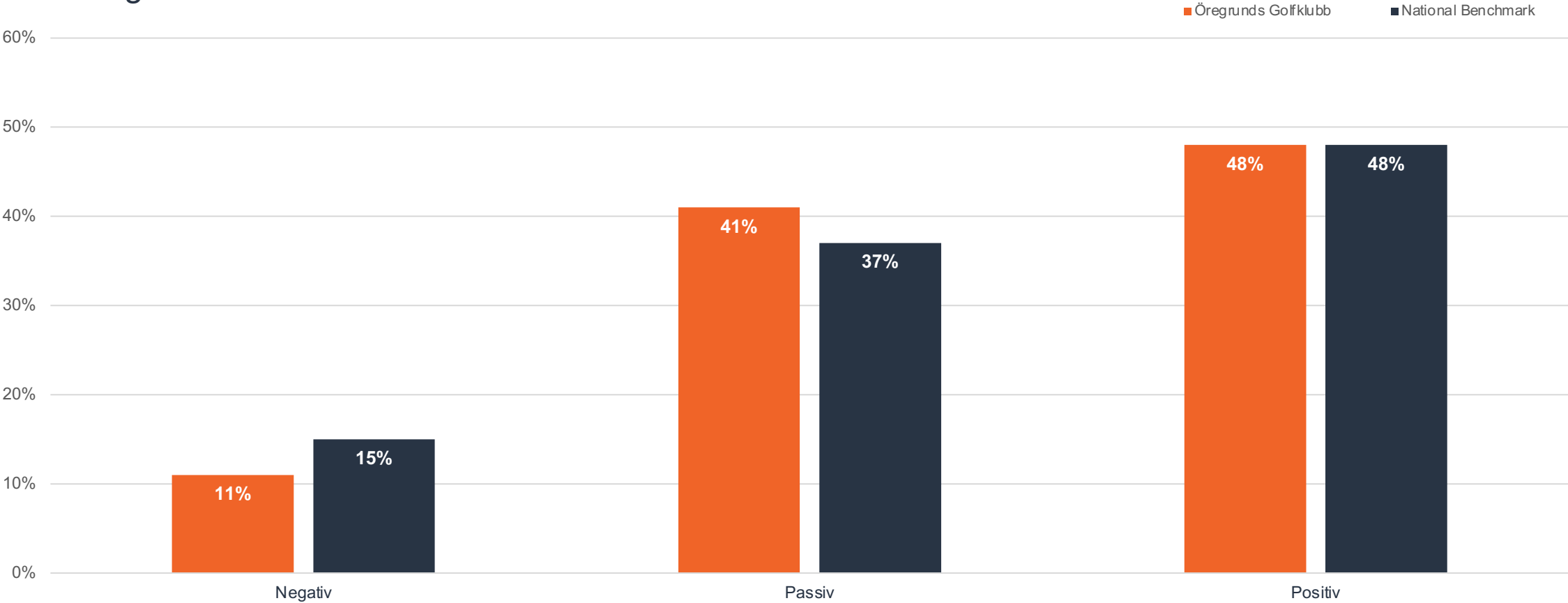
# Rekommendation

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen

Hur sannolikt är det att du vill rekommendera Öregrunds Golfklubb till vänner, familj eller kollegor?



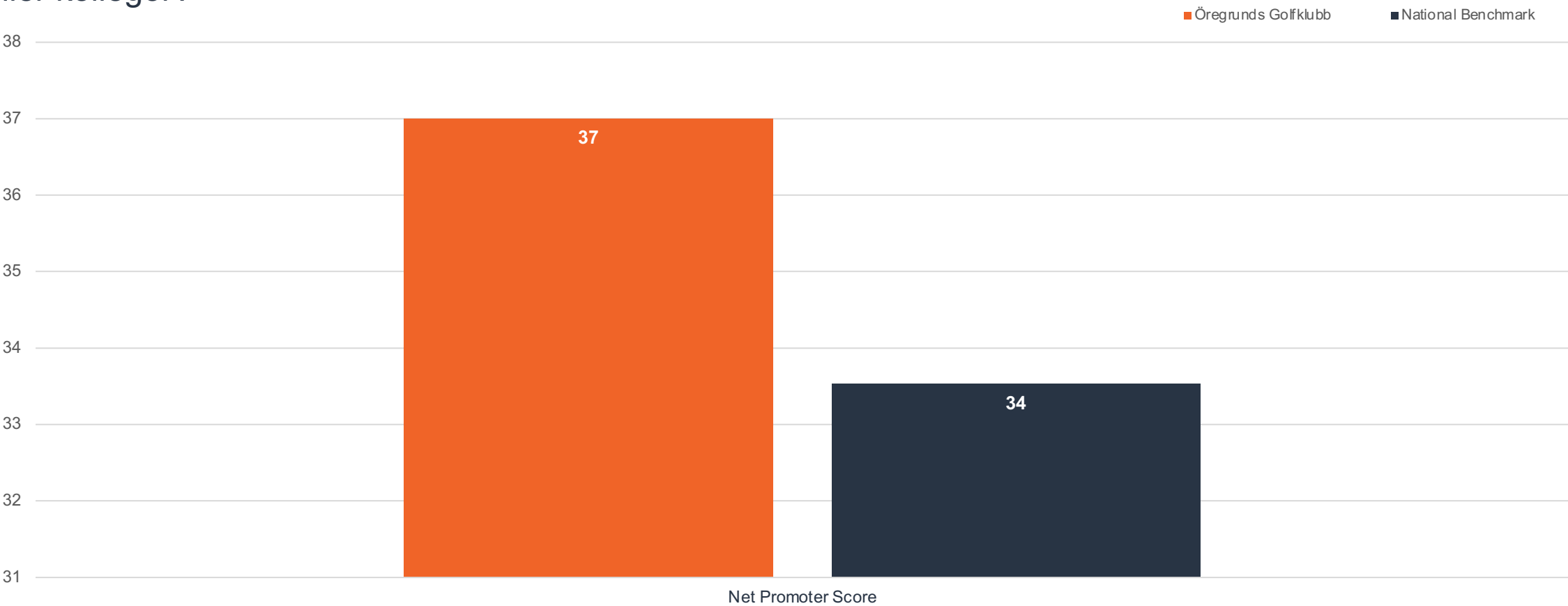
# Rekommendation

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen

Hur sannolikt är det att du vill rekommendera Öregrunds Golfklubb till vänner, familj eller kollegor?



# Bana

En översikt över alla frågor inom serviceområdet  
Bana



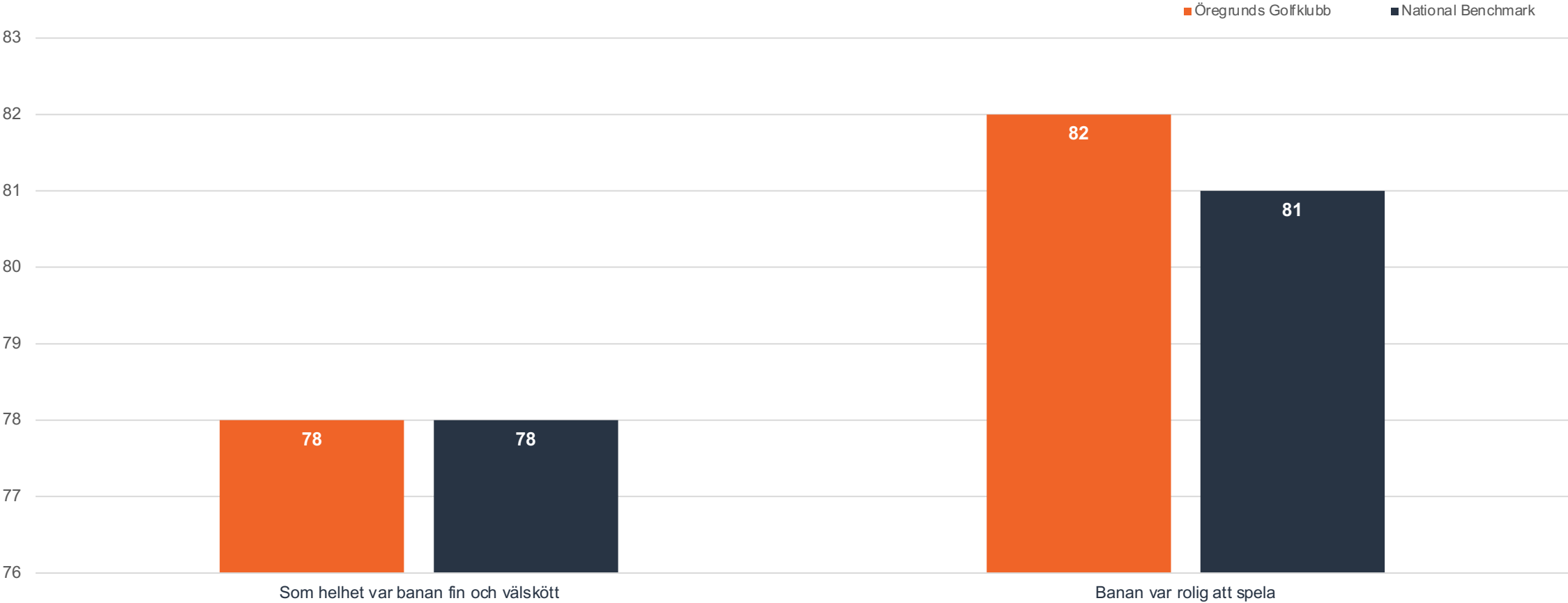
# Bana

## Beröringspunkter i serviceområdet

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

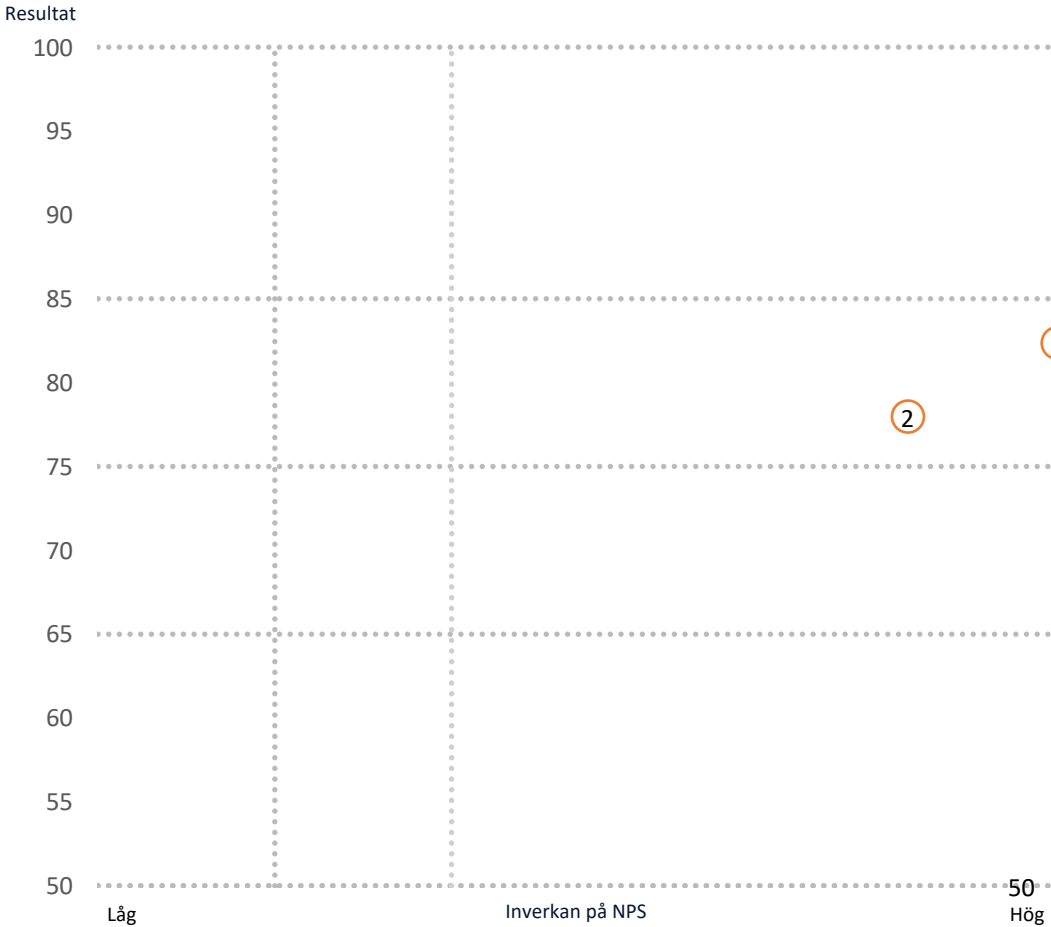
Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen



# Bana

| # | Serviceområde                         |
|---|---------------------------------------|
| 1 | Banan var rolig att spela             |
| 2 | Som helhet var banan fin och välskött |



# Mat & dryck

En översikt över alla frågor inom serviceområdet Mat & dryck



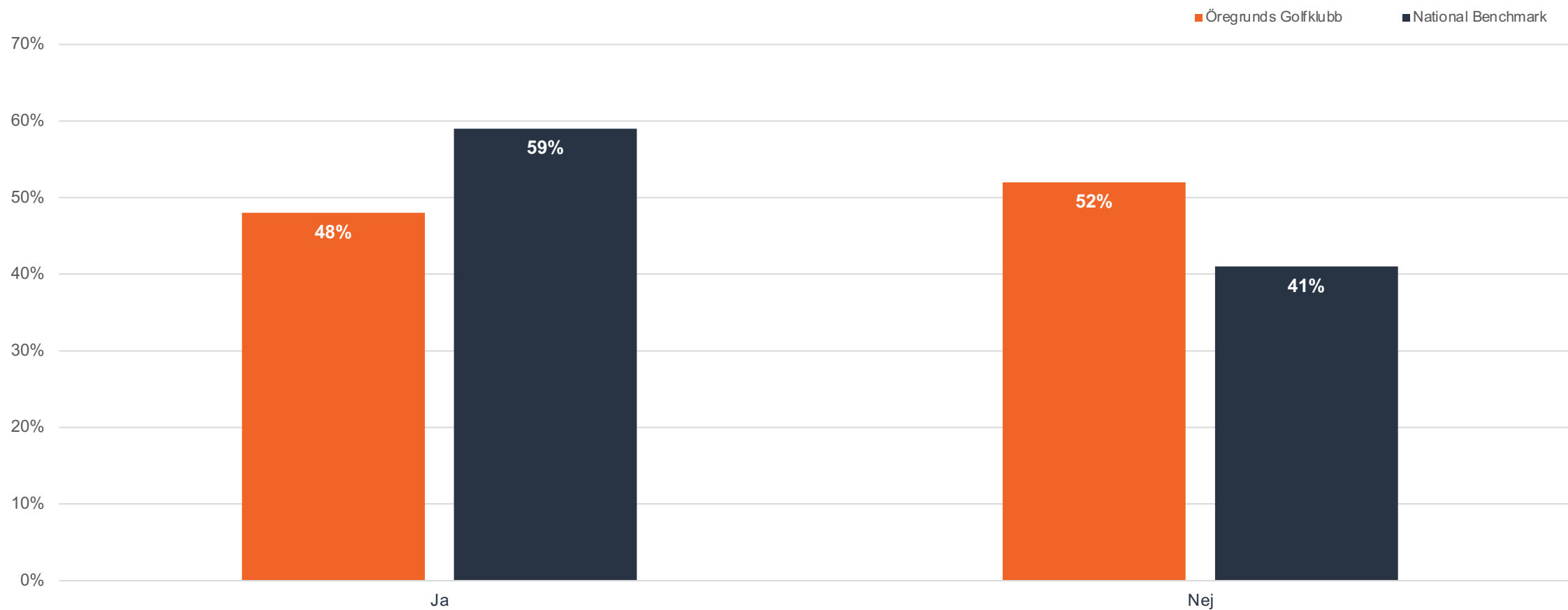
# Mat & dryck

Nyttjade du restaurantens service?

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen



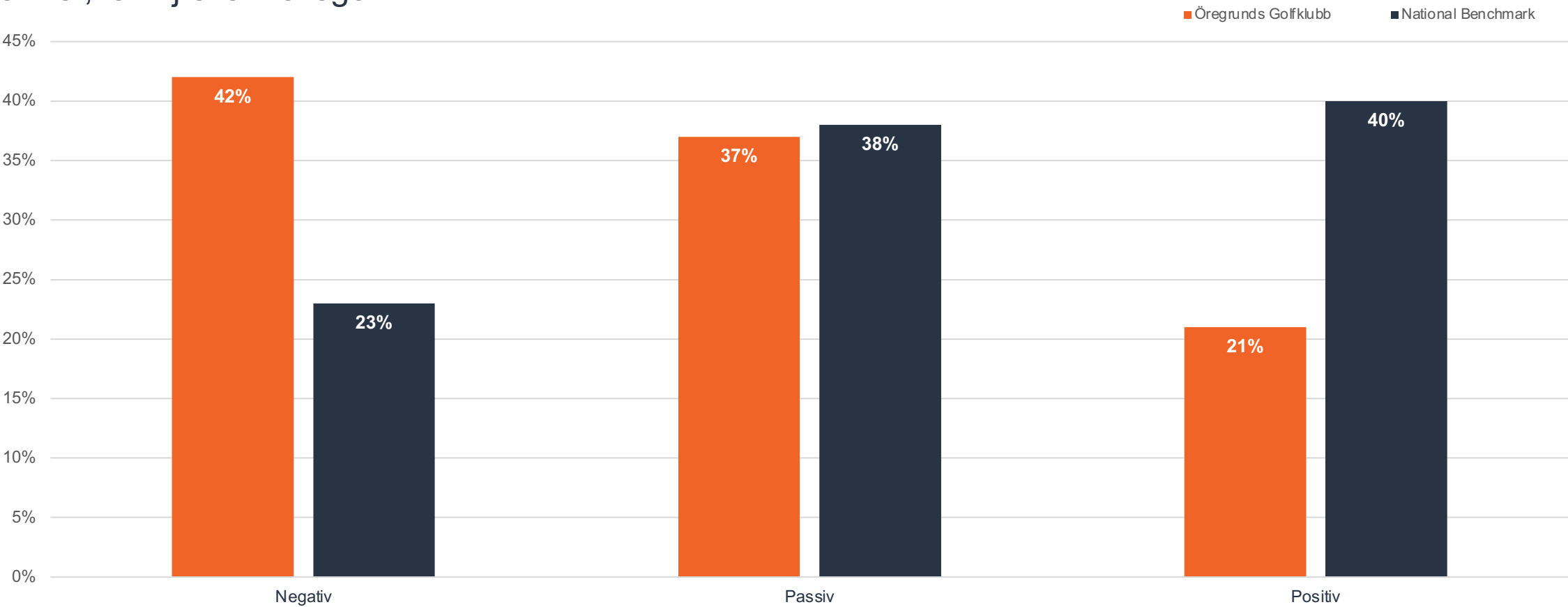
# Mat & dryck

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen

Hur sannolikt är det att du vill rekommendera Öregrunds Golfklubbs restaurant till  
vänner, familj eller kollegor?



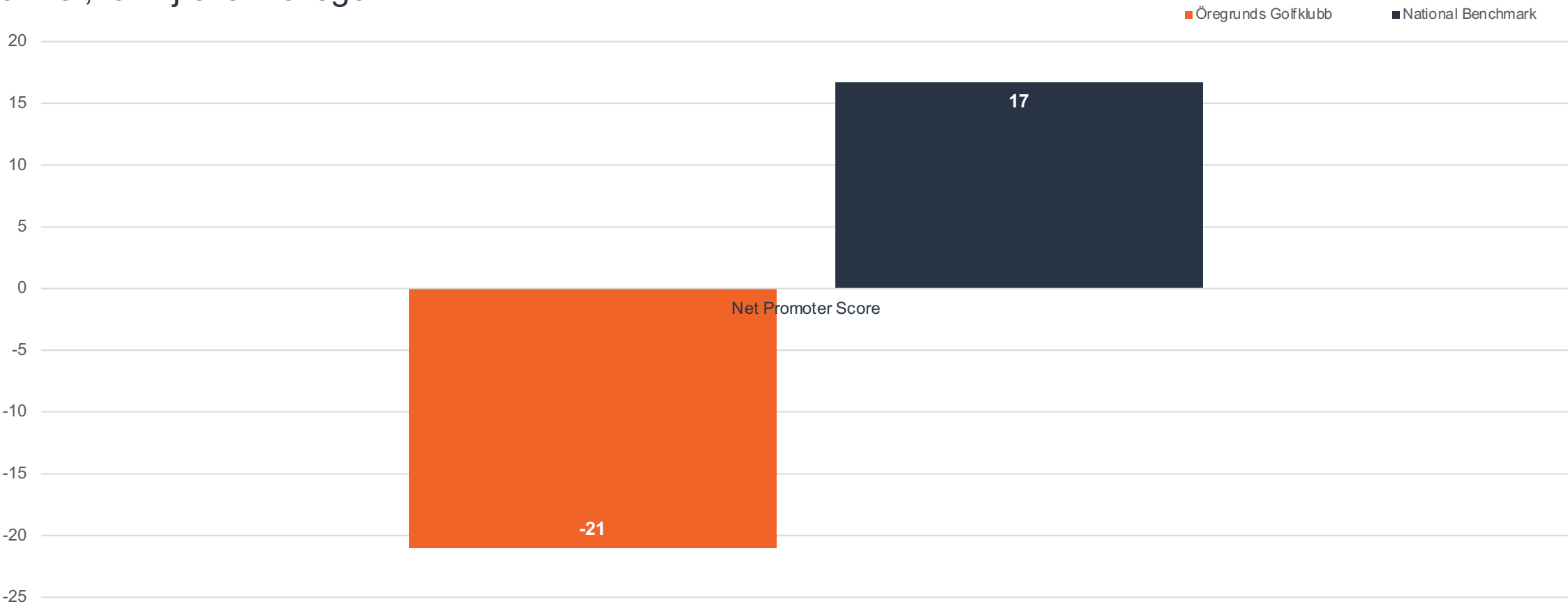
# Mat & dryck

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

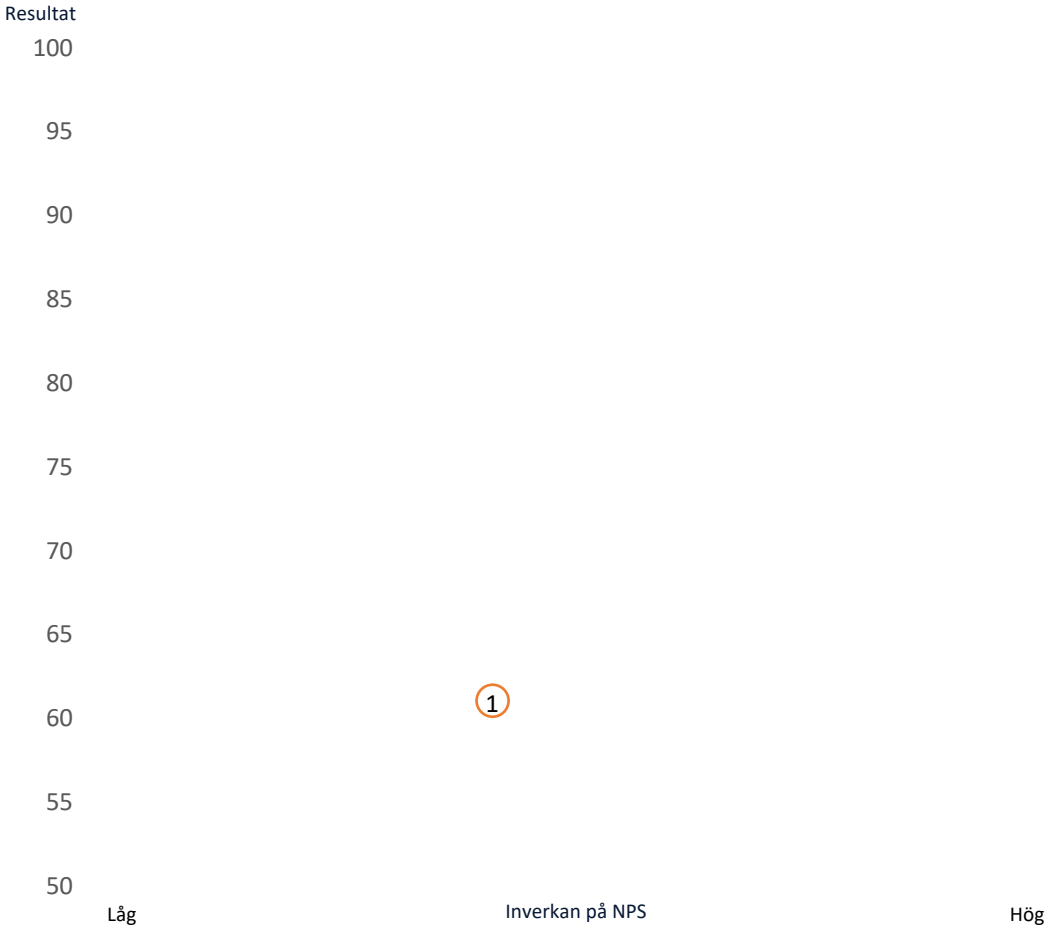
Tillämpade filter: Ingen

Hur sannolikt är det att du vill rekommendera Öregrunds Golfklubbs restaurant till vänner, familj eller kollegor?



# Mat & dryck

| # | Serviceområde                                  |
|---|------------------------------------------------|
| 1 | Restauranten levde upp till mina förväntningar |



# Kiosk

En översikt över alla frågor inom serviceområdet  
Kiosk



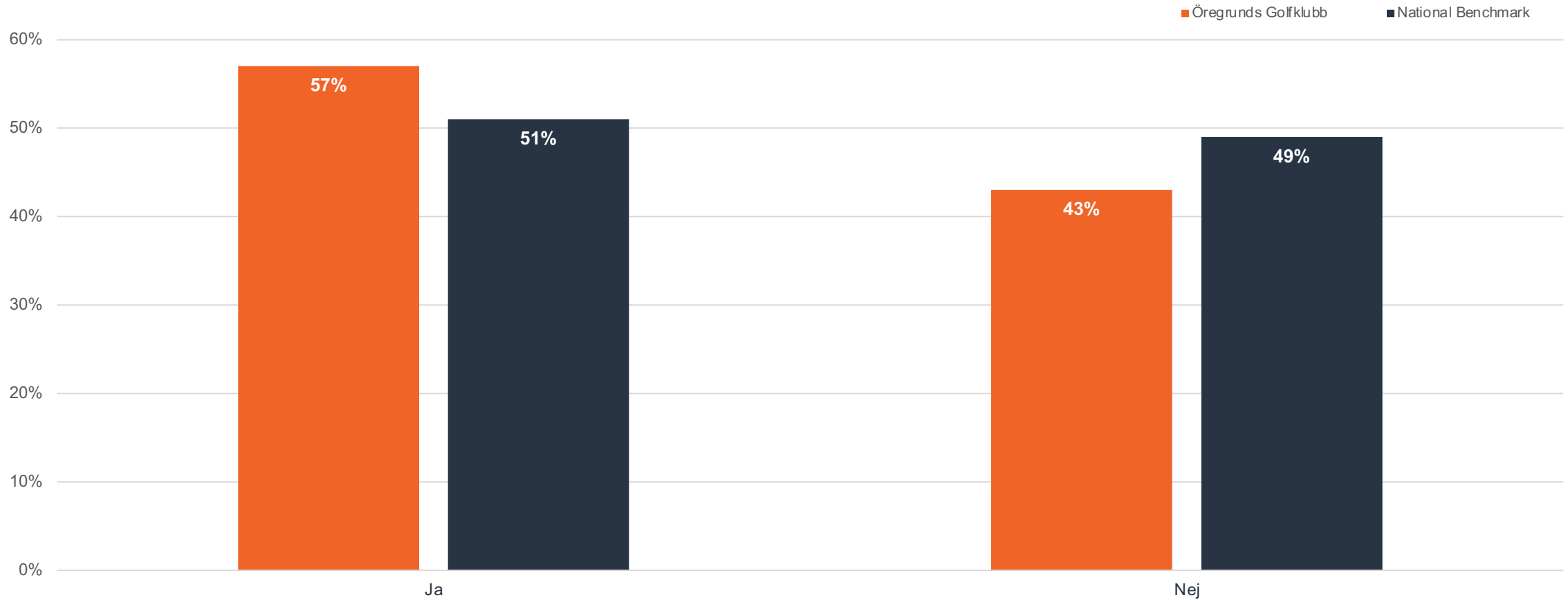
# Kiosk

## Nyttjade du kioskens service?

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

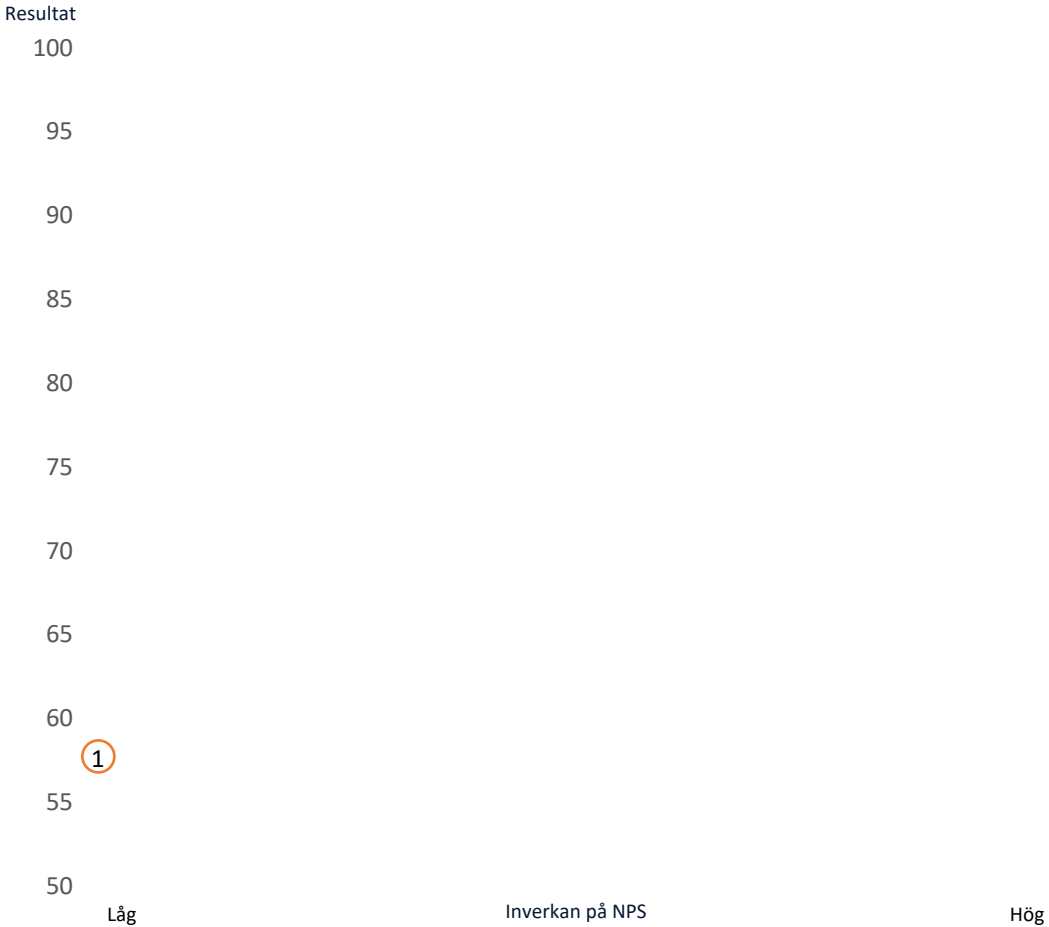
Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen



# Kiosk

| # | Serviceområde                             |
|---|-------------------------------------------|
| 1 | Kiosken levde upp till mina förväntningar |



# Service och upplevelse

En översikt över alla frågor inom serviceområdet  
Service och upplevelse



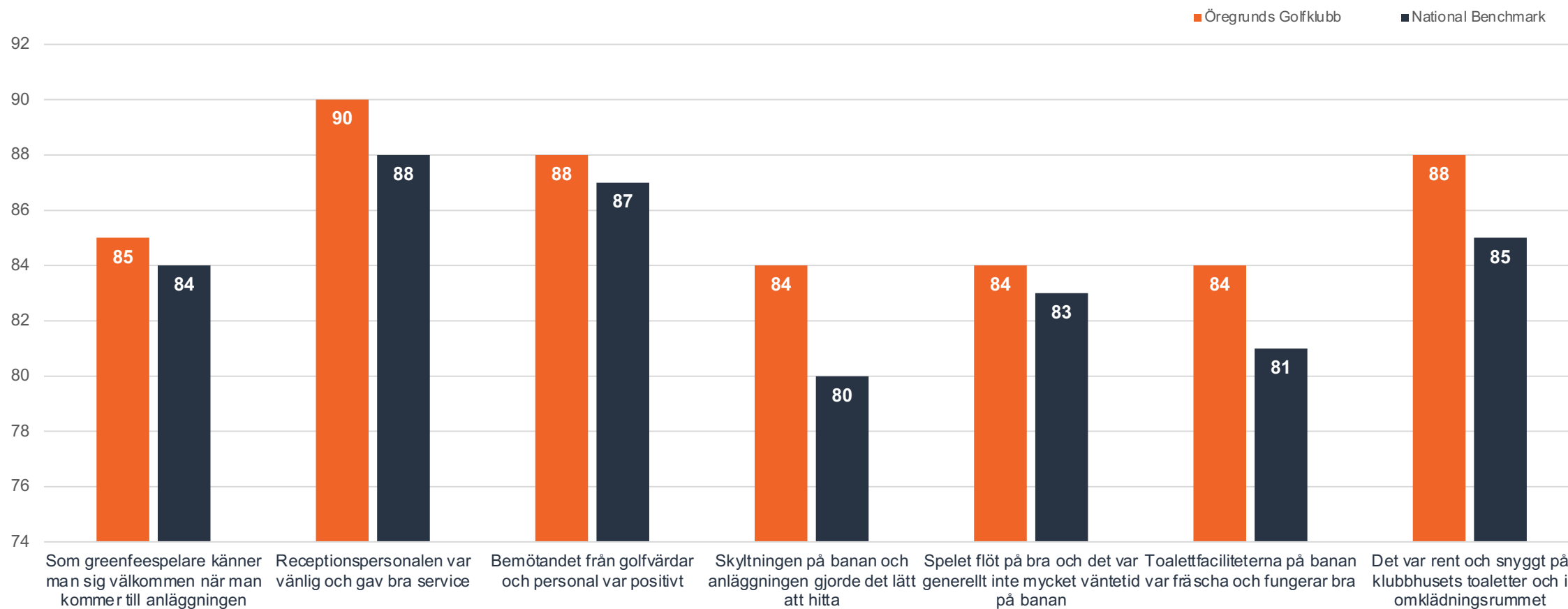
# Service och upplevelse

## Beröringspunkter i serviceområdet

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

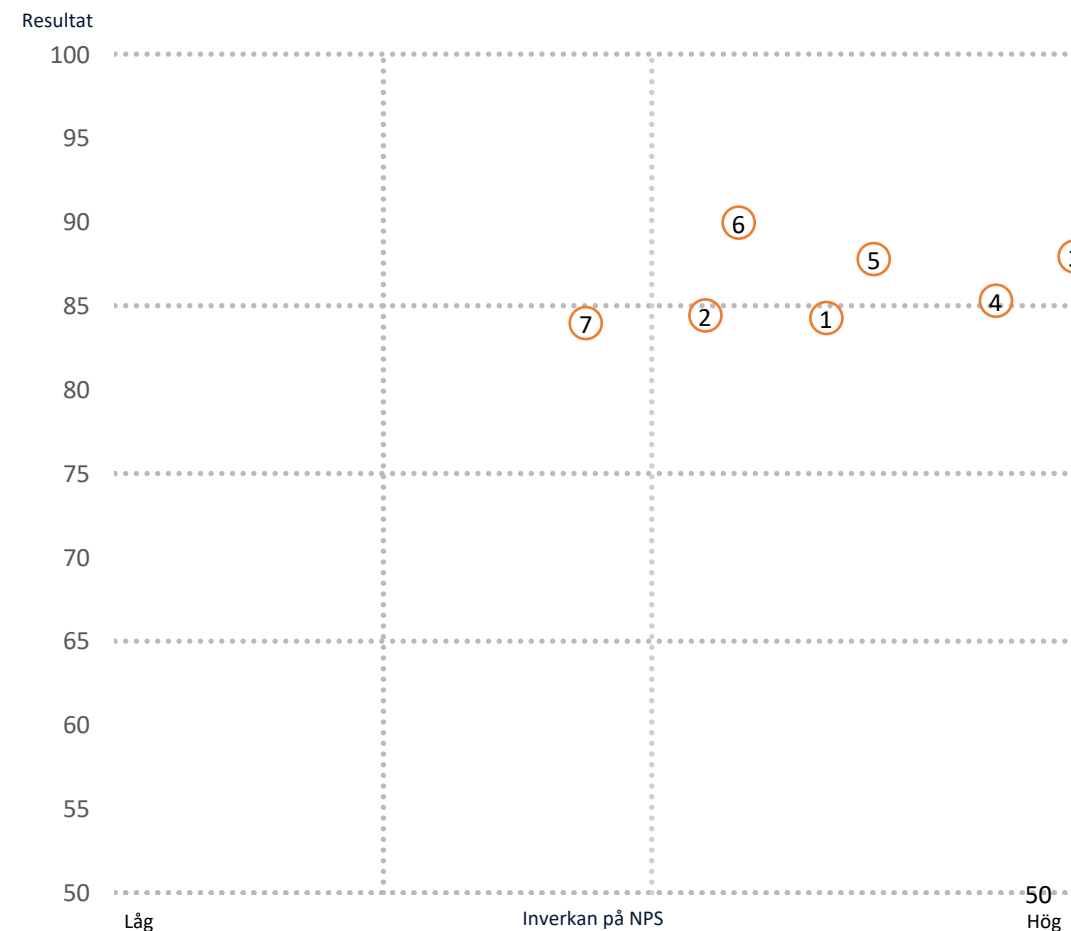
Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen



# Service och upplevelse

| # | Serviceområde                                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Skyltningen på banan och anläggningen gjorde det lätt att hitta               |
| 2 | Toalettfaciliteterna på banan var fräscha och fungerar bra                    |
| 3 | Bemötandet från golfvärdar och personal var positivt                          |
| 4 | Som greenfeespelare känner man sig välkommen när man kommer till anläggningen |
| 5 | Det var rent och snyggt på klubbhusets toaletter och i omklädningsrummet      |
| 6 | Receptionspersonalen var vänlig och gav bra service                           |
| 7 | Spelet flöt på bra och det var generellt inte mycket väntetid på banan        |



# Greenfeepris

En översikt över alla frågor inom serviceområdet  
Greenfeepris



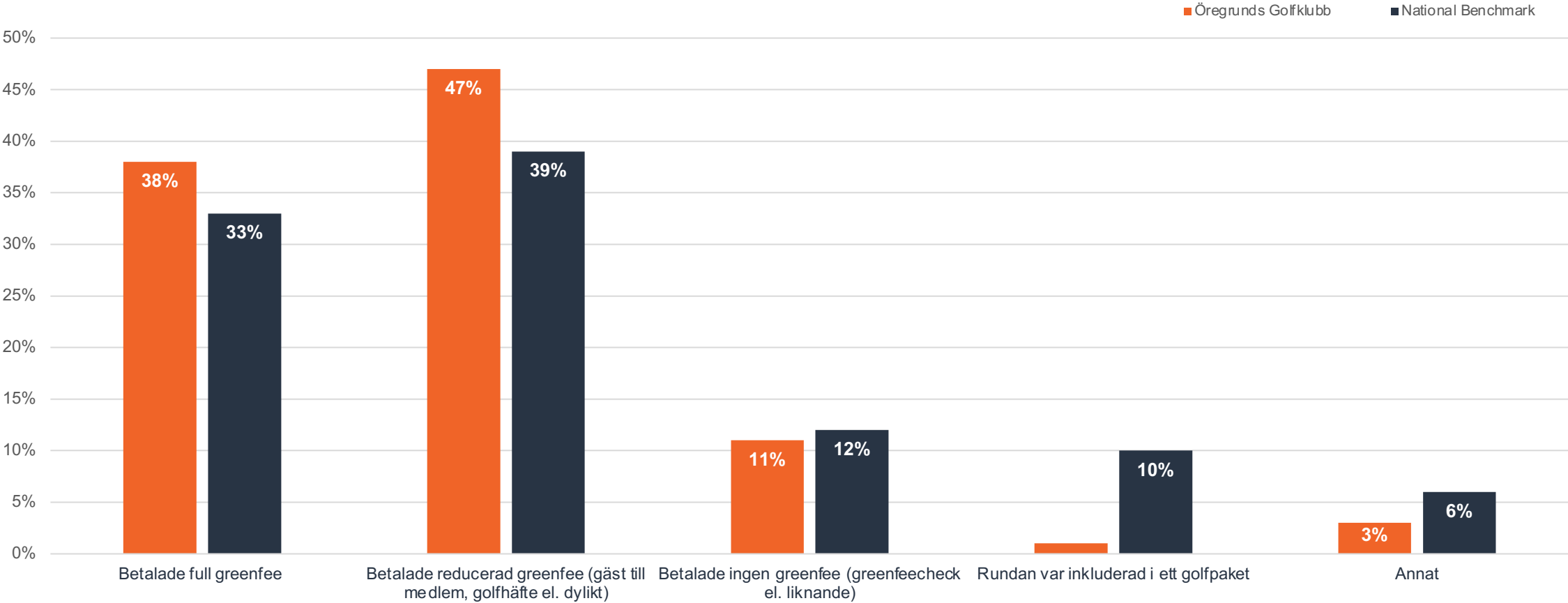
# Greenfeepris

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen

Betalade du full, reducerad eller ingen greenfee?



# Greenfeepris

| # | Serviceområde                                              |
|---|------------------------------------------------------------|
| 1 | Jämfört med andra klubbar är priserna för greenfee rimliga |



# Övriga frågor

En översikt över alla frågor inom serviceområdet  
Övriga frågor



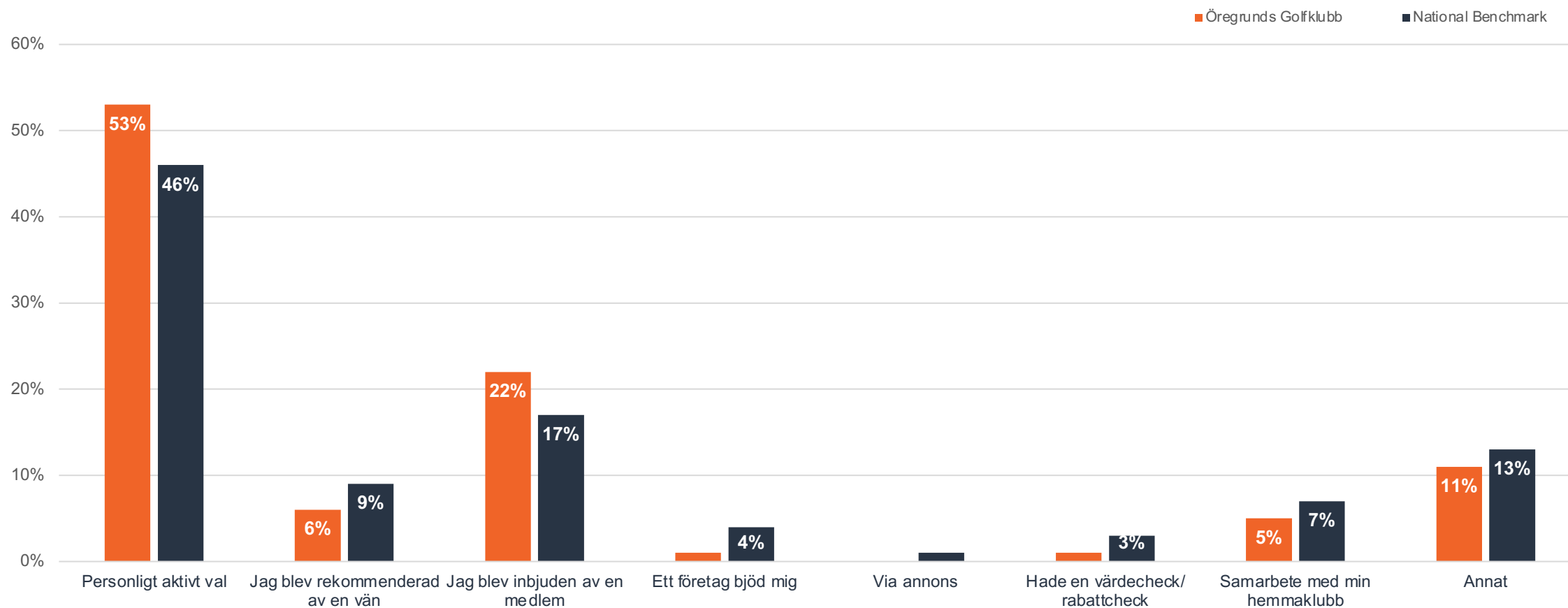
# Övriga frågor

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen

Vad gjorde att du valde Öregrunds Golfklubb för ditt gästspel?



# Bakgrundsfrågor

En översikt över alla frågor inom serviceområdet  
Bakgrundsfrågor



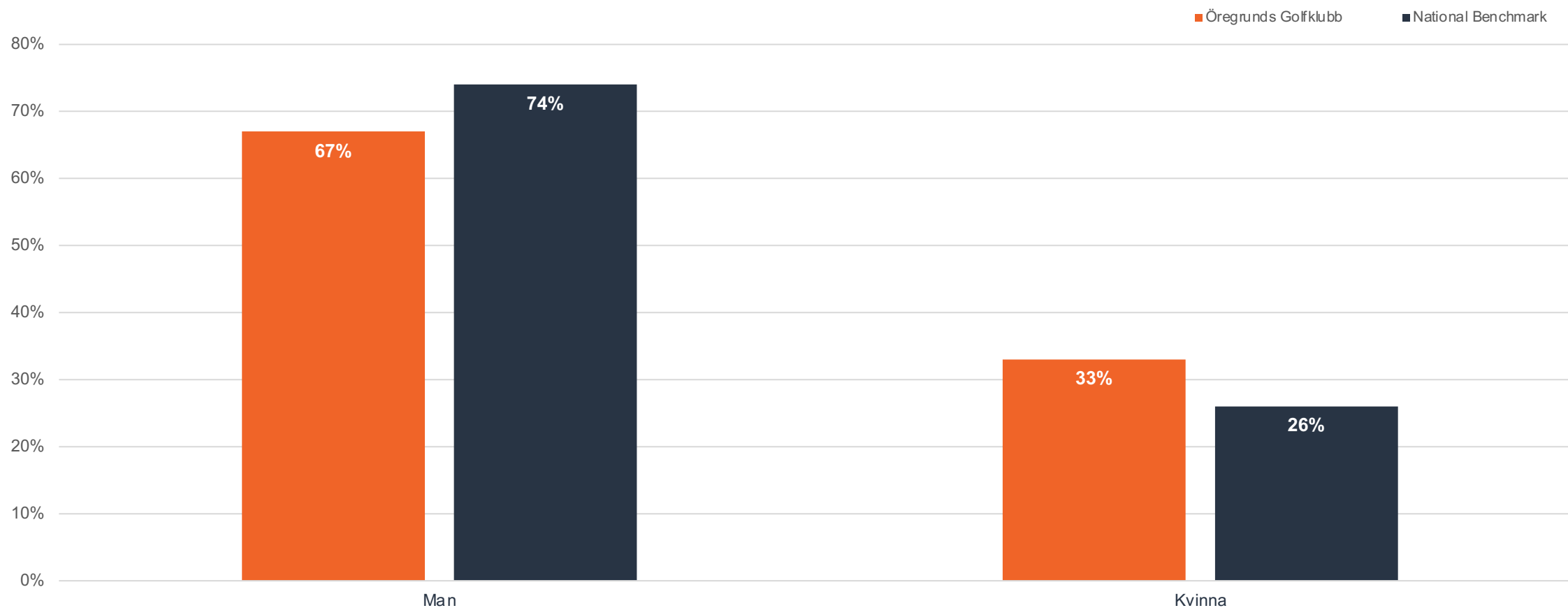
# Bakgrundsfrågor

Vilket kön har du?

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen



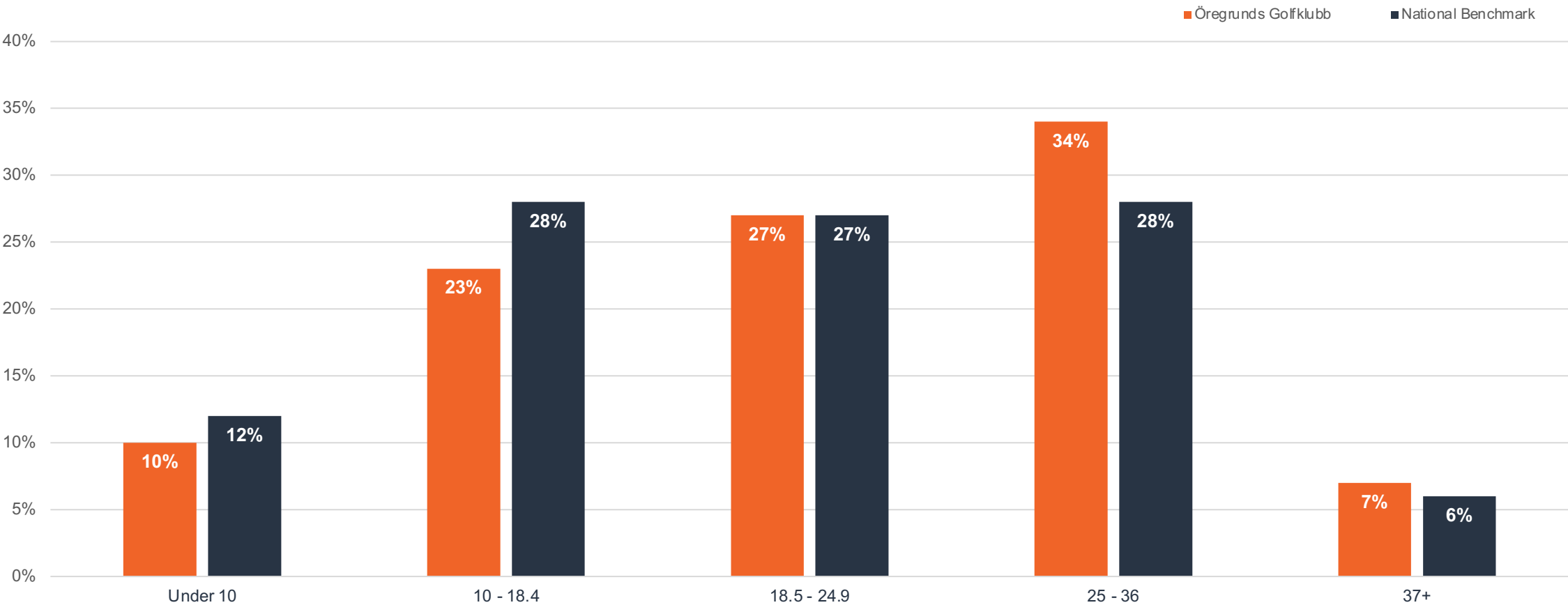
# Bakgrundsfrågor

Vad är din handicap?

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen



# Uppföljning

En översikt över alla frågor inom serviceområdet  
Uppföljning



# Uppföljning

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen

Vad var den bästa delen av din upplevelse?

“Lugnet på banan, kanon väder!”

“Trevligt sällskap å banan var fin med tanke på att det är tidigt på säsongen”

“Väldigt rolig bana och trevligt sällskap. Generellt en jättetrevlig upplevelse att spela hos er.”

Du kan se alla 263 kommentarer på följande länk  
<https://app.players1st.sport/>

# Uppföljning

Datumintervall: 01 jan. - 30 nov. 2023

Rapportdatum: 30 nov. 2023

Tillämpade filter: Ingen

Vad kan vi göra för att göra din upplevelse ännu bättre?

“Sopkorgar runt banan skulle varit bra.”

“Att jag spelar bättre golf”

“Lite mera smörgåsar att välja på i restaurangen. Tog lång tid att fixa en ost/skink macka.”

Du kan se alla 215 kommentarer på följande länk  
<https://app.players1st.sport/>

# Avslutande kommentarer

Nu när vi har samlat värdefulla insikter är det dags att gå vidare och vidta åtgärder utifrån resultaten. Här är några viktiga åtgärder att tänka på:

- 1) Utveckla en handlingsplan: Skapa en omfattande handlingsplan som beskriver de steg som ska vidtas för att ta itu med resultaten. Tilldela ansvar, ställ in deadlines och upprätta milstolpar för varje åtgärd. En välstrukturerad plan kommer att säkerställa att nödvändiga åtgärder vidtas i tid.
- 2) Kommunicera resultat och handlingsplan: Dela undersökningsresultaten och handlingsplanen med relevanta intressenter eller medlemmar i din klubb. Effektiv kommunikation är avgörande för att få stöd, anpassa förväntningarna och främja samarbete för att implementera nödvändiga förändringar.

Kom ihåg att att genomföra en undersökning är bara början. Det är de åtgärder vi vidtar baserat på undersökningsresultaten som verkligen gör skillnad. Genom att omfamna undersökningsresultaten och implementera meningsfulla förändringar kan vi skapa positiva resultat och förbättra vår organisations framgång.

Tack för ditt deltagande och stöd!

# Slutet

Vi hoppas att den här presentationen av dina enkätresultat har gett dig värdefulla insikter och meningsfull information.

Vi vill gärna höra dina tankar om presentationen och alla förslag du kan ha. Dela gärna din feedback med oss.

