



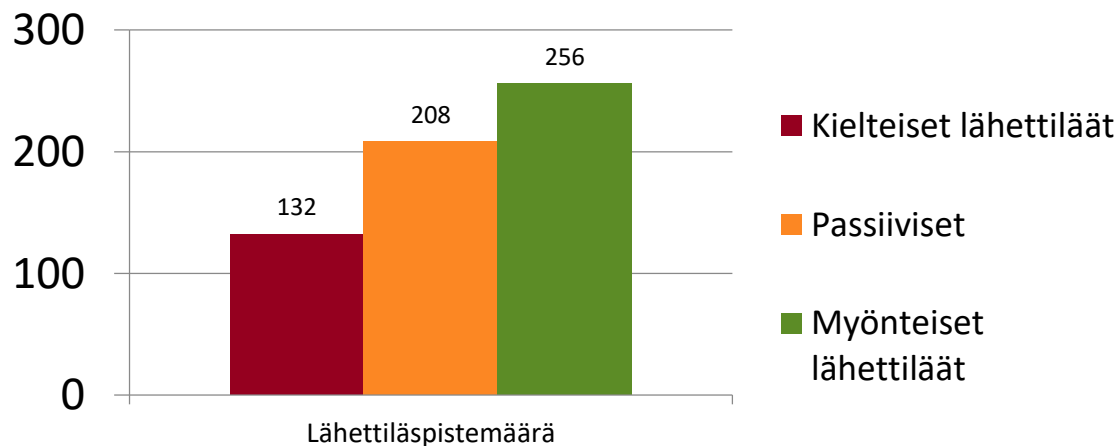
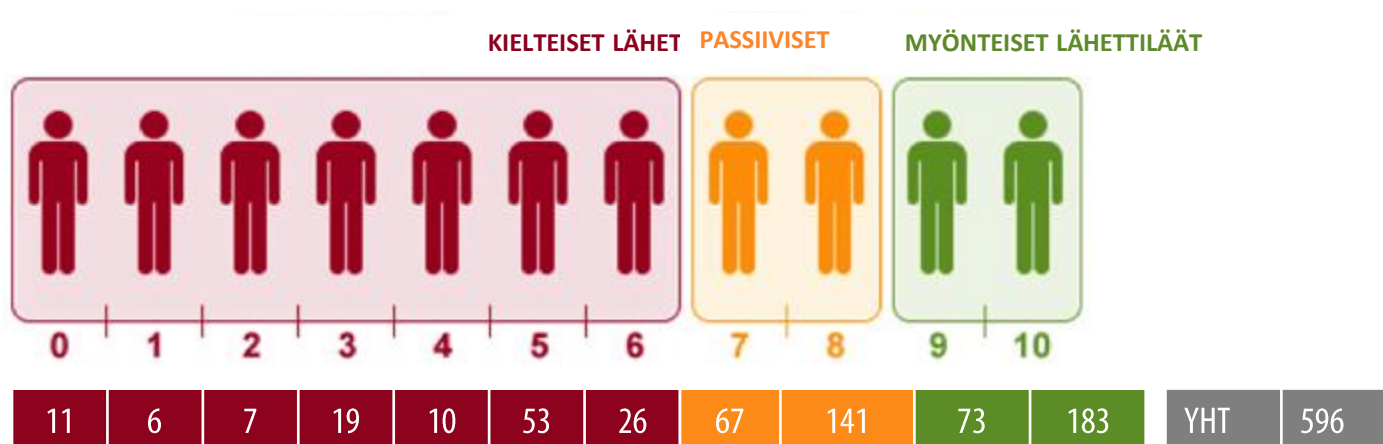
Pelaaja Ensin kyselyjen tulosten tulkintaa

20.11.2018

Aarni Nordqvist
Seurakonsultti
Suomen Golfliitto

Lähettiläspistemäärä (NPS = Net Promoter Score)

” Asteikolla 0-10, kuinka todennäköistä on, että suosittelet golfyhteisöä ystäville, tuttaville tai työkavereille?”



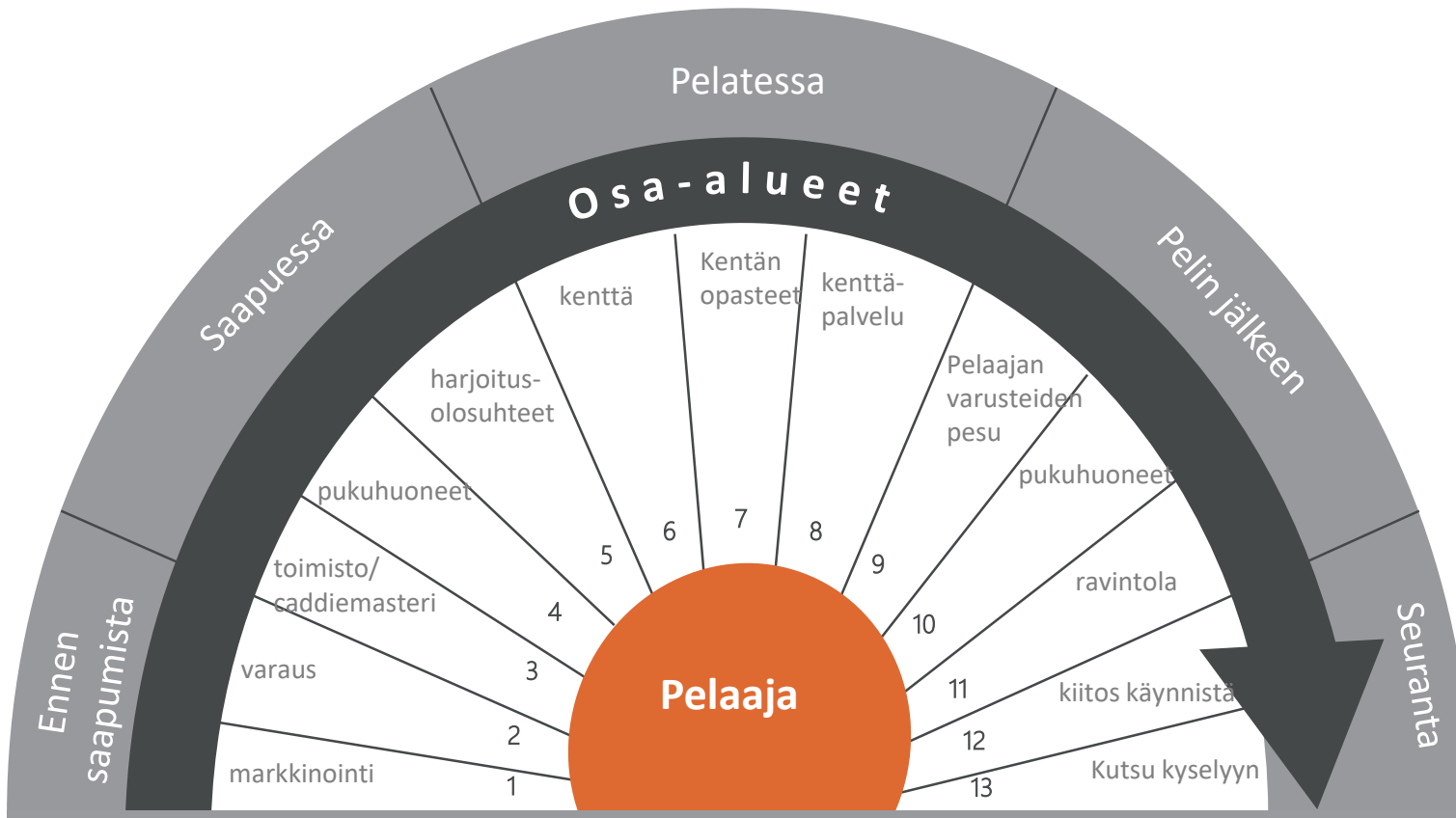
LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ = 43 % MYÖNTEISET LÄHETILÄÄT - 22 % KIELTEISET LÄHETILÄÄT = 21

NPS -lukuja

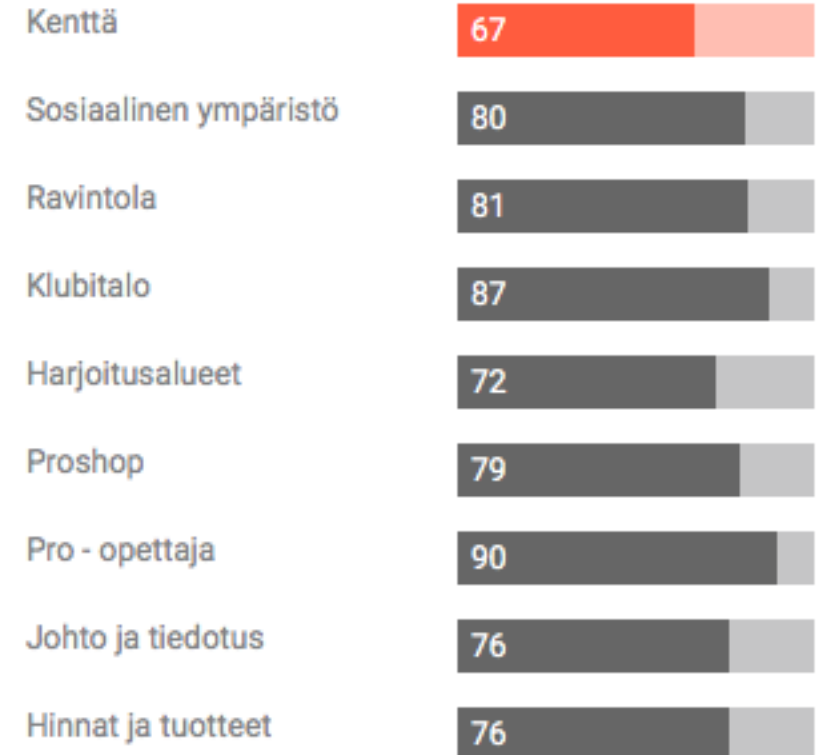
| Yritys | NPS |
|--------------------------|-----|
| Lidl | 64 |
| Stockmann Herkku | 57 |
| Prisma (elintarvike) | 55 |
| S-Market | 39 |
| Citymarket (elintarvike) | 37 |
| Alepa | 30 |
| K-Supermarket | 21 |
| K-Market | 12 |
| Valintatalo | -17 |
| Siwa | -26 |

Asiakaskokemus

Golfarin kokemuspolku



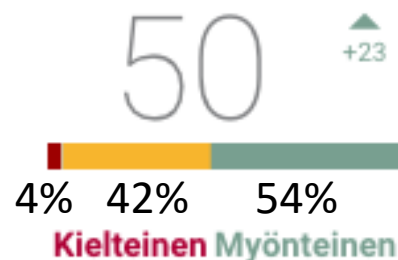
Palvelualueiden arvostelu



Jäsenet; Lähettiläspistemäärä

Vastauksia: 122
Vastaus-% 33 (BM 23%)

Lähettiläspistemäärä



Raahentienoon Golf Jäsenet

Golfyhteisön suosittelu
2018
Vastausten määrä: 122

2017 (suluissa benchmark Pohjoinen ja Pohjanmaa*):

Miehet 89 vast. 48 +21 (42)

Naiset 33 vast. 55 +26 (48)

Osakas 52 (56)

Kausipelioik. 55 (55)

Muut 38 (39) – 24 vastausta

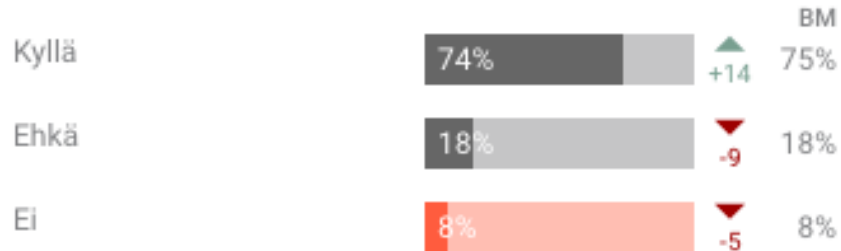
*käytetään läpi esityksen

Arctic Golf, Härmä Golf, Kajaani, Kalajoki, Katinkulta, Kemi, Tornio, Kokkola, Kuusamo, Nivala, Oulun Golfkerho, Paltamo, Ruuhikoski, Vaasa, Kuortane

Hieno nousu asiakaspalautteissa. Pettyneitä ei juuri ole.

Jäsenten uskollisuus

Näkee itsensä jäsenenä kahden vuoden päästä

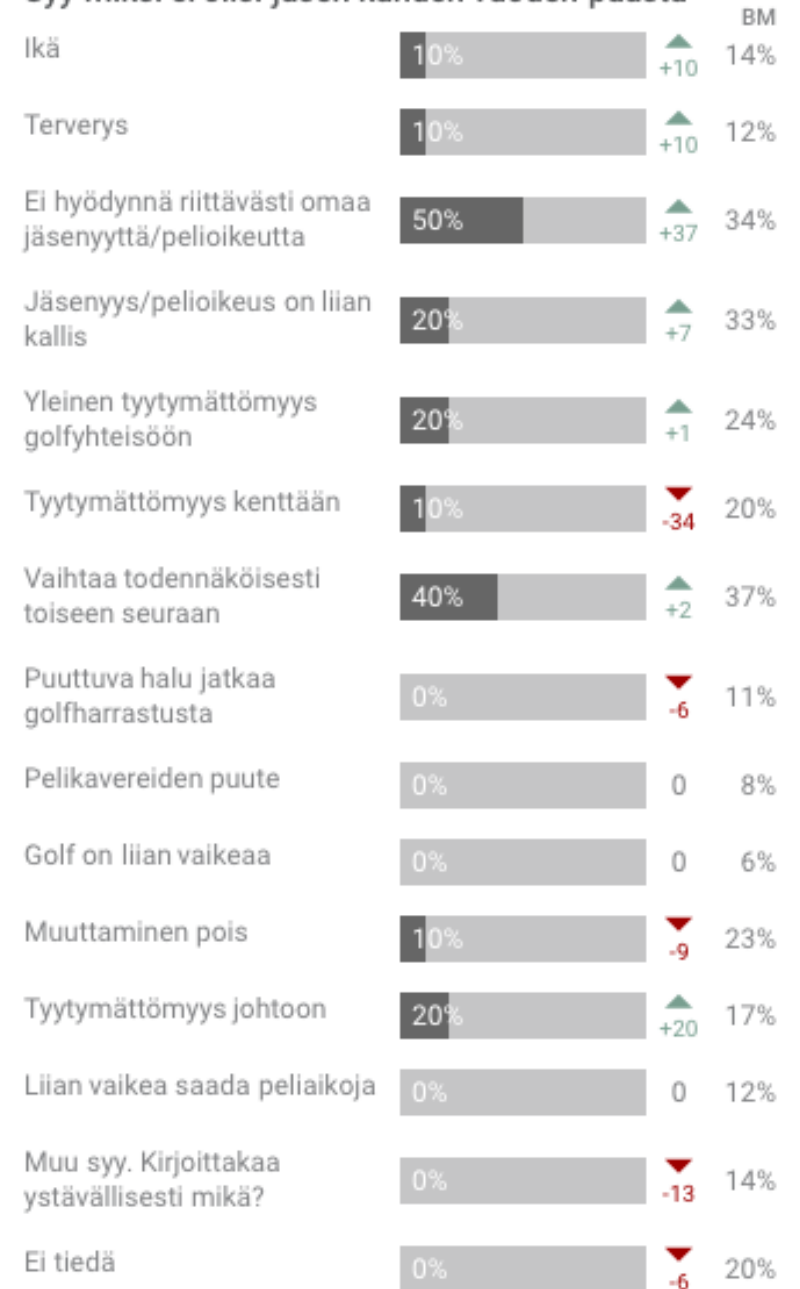


Raahentienoon Golf Jäsenet

Näkee itsensä jäsenenä kahden vuoden päästä
2018
Räätälöity vertailukohta: Poh&Poh
Vastausten määrä: 119



Syy miksi ei olisi jäsen kahden vuoden päästä



Suositteluhaluuden kasvaessa myös vastaajien uskollisuus on lisääntynyt. Yleisimpänä syynä lähteä pois pelaajan passiivisuus.

Jäsenet; palvelualueet



Palvelualueiden arvostelu

| | | * | BM |
|-----------------------|----|-----|----|
| Kenttä | 77 | +10 | 79 |
| Sosiaalinen ympäristö | 83 | +3 | 82 |
| Ravintola | 83 | +2 | 80 |
| Klubitalo | 88 | +1 | 82 |
| Harjoitusalueet | 79 | +7 | 79 |
| Proshop | 82 | +3 | 80 |
| Pro - opettaja | 91 | +1 | 89 |
| Johto ja tiedotus | 80 | +4 | 80 |
| Hinnat ja tuotteet | 82 | +6 | 79 |

*arvosana 0-100

Raahentienoon Golf

Jäsenet

Kenttä

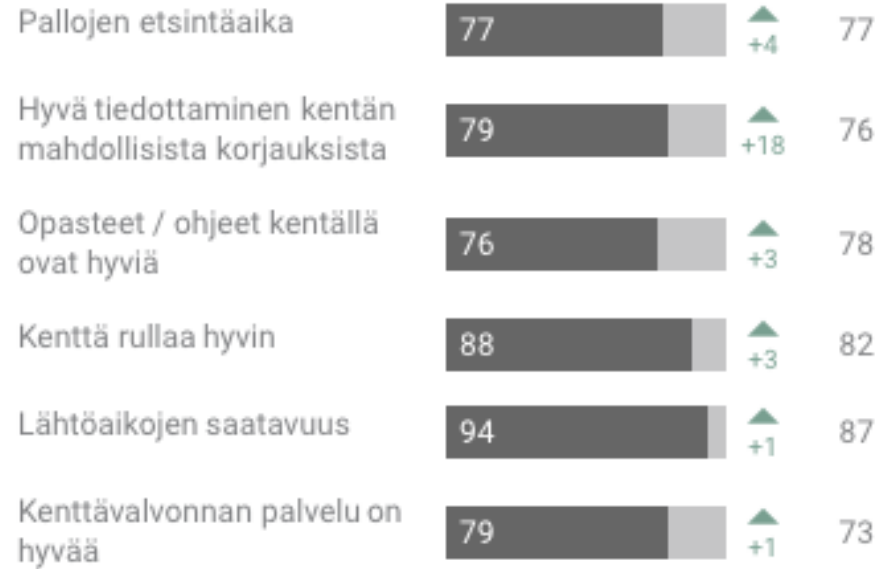
2018

Räätälöity vertailukohta: Poh&Poh

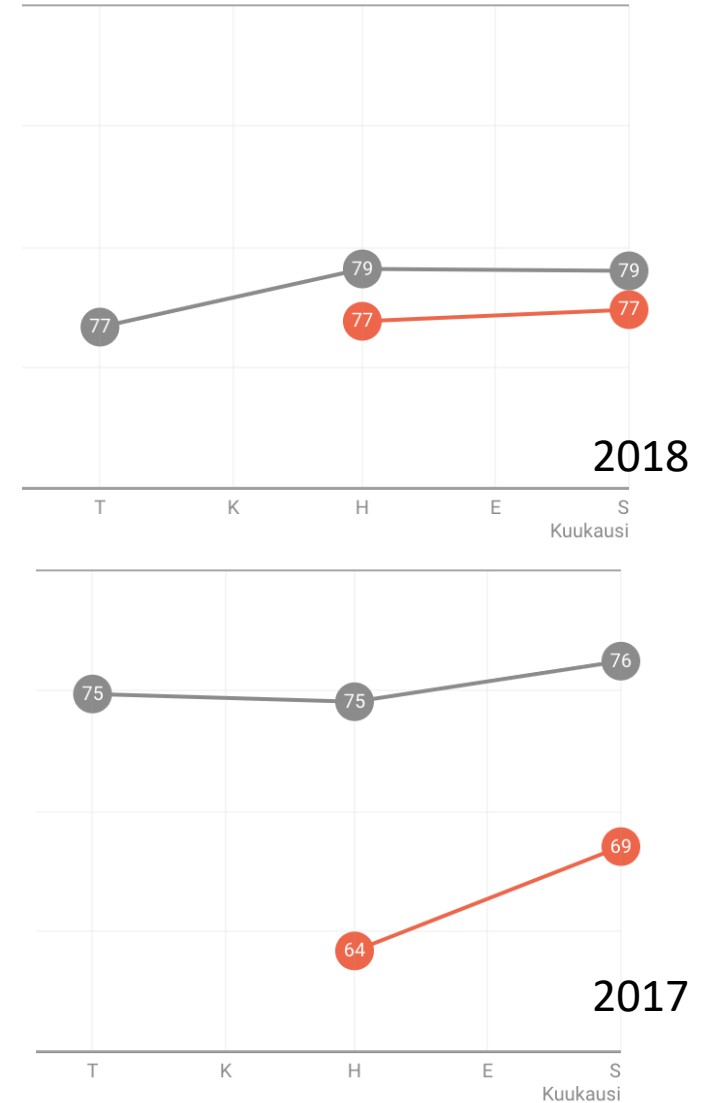
Vastausten määrä: 113

Jäsenet; kentän eri tekijät

Palvelutekijöiden arvostelu



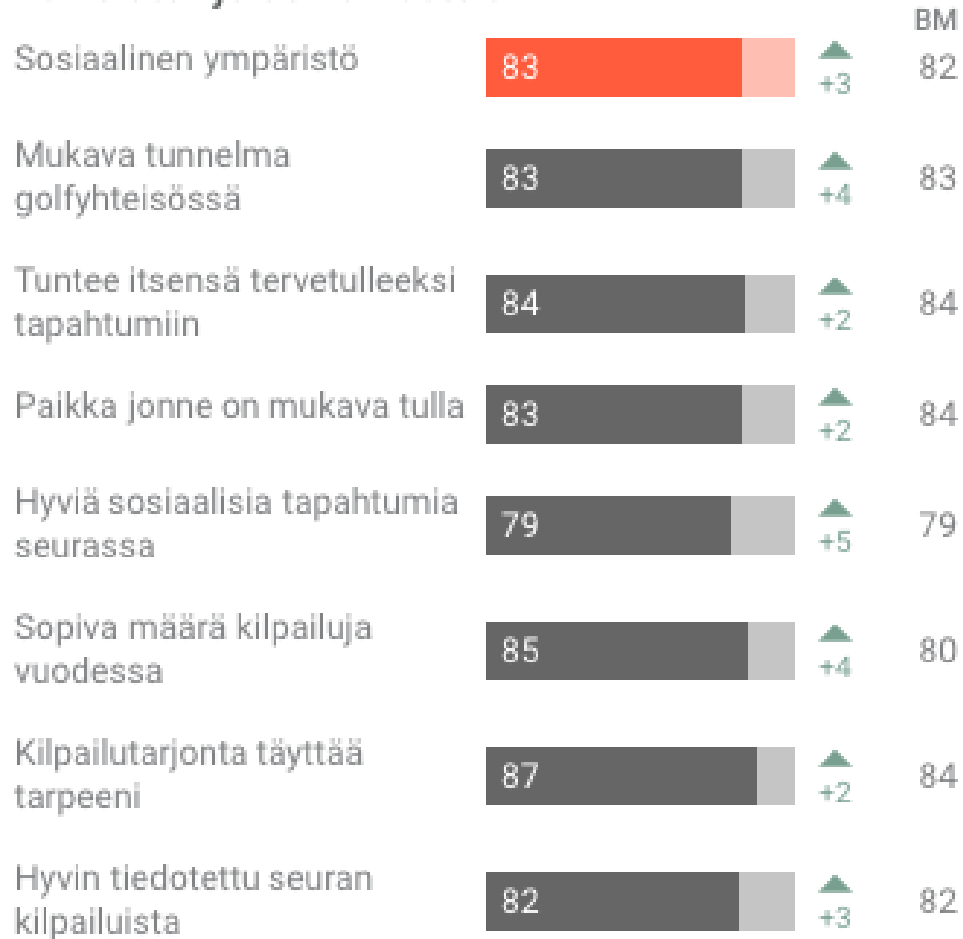
Kentän arvioiden kehitys ajallisesti
Omat pelaajat



Dramaattinen parannus tuloksissa.

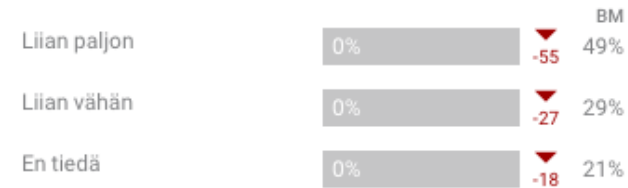
Jäsenet; sosiaalisen ympäristön eri tekijät

Palvelutekijöiden arvostelu



Et ollut samaa mieltä siitä, että kilpailuja ja tapahtumia järjestetään sopiva määrä.

Järjestetäänkö niitä mielestäsi liian paljon vai liian vähän?



Raahentienoon Golf Jäsenet

Et ollut samaa mieltä siitä, että kilpailuja ja tapahtumia järjestetään sopiva määrä. Järjestetäänkö niitä mielestäsi liian paljon vai liian vähän?

2018

Räätälöity vertailukohta: Poh&Poh

Vastausten määrä: 4

Niiden 4:n mielestä, jotka antoivat arvosanan max 6/10

Jäsenet; ravintola

Miehet 17 (16)

Naiset 21 (24)

Lähettiläspistemäärä

18

BM: 19

+9



Kielteinen Myönteinen

Raahentienoon Golf

Jäsenet

Ravintolan suositteluinen
2018

Räätälöity vertailukohta: Poh&Poh

Vastausten määrä: 122

Palvelutekijöiden arvostelu

Ravintola

83

+2

BM
80

Ravintolan aukioloajat

89

+2

83

Ruuan laatu

81

+1

79

Ruuan ja juomien tarjonta

73

+1

74

Palvelu ravintolassa

88

+2

86

Hintataso ravintolassa on
kohtuullinen

84

+1

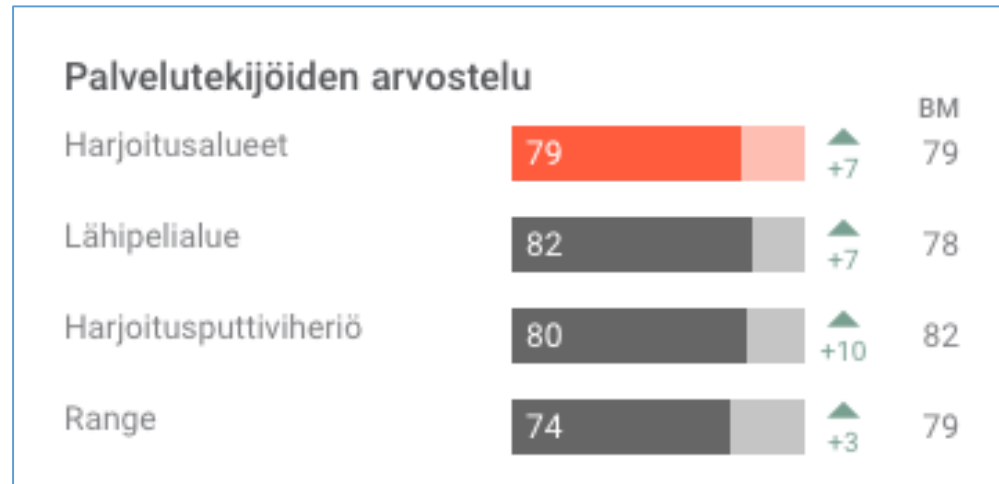
77

Jäsenet; klubitalo

| Palvelutekijöiden arvostelu | | | |
|--|----|----|----------|
| Klubitalo | 88 | +1 | BM 82 |
| Puhdasta ja siistiä klubitallssa | 88 | -1 | 85 |
| Terassialueet ovat viihtyisät | 87 | +2 | 83 |
| Pukeutumis- ja suihkutilat ovat viihtyisät | 89 | 0 | 76 |

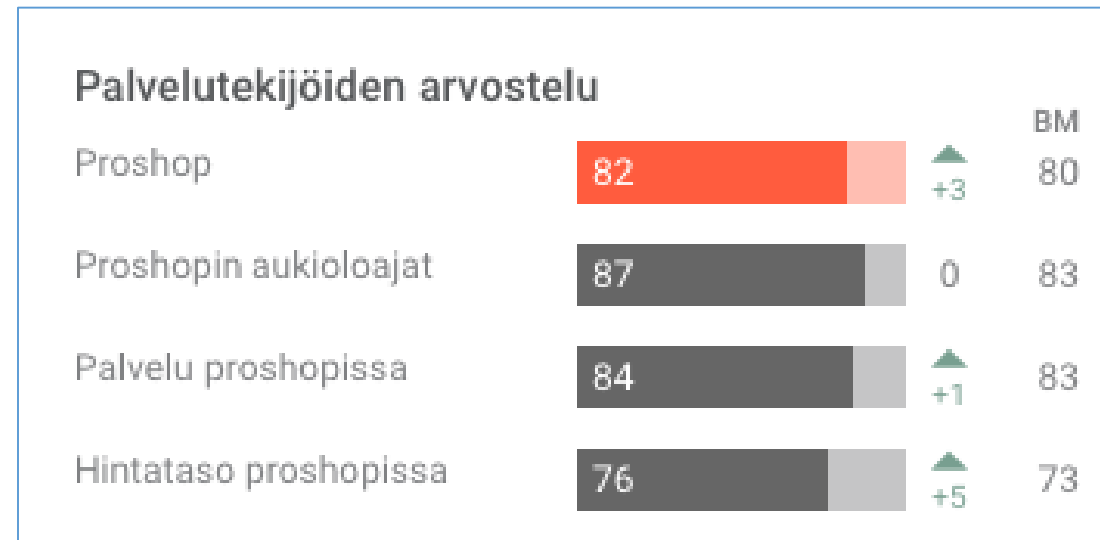
Vahvuus!

Jäsenet; harjoitusalueet



Haasteet kentänhoidossa painavat myös harjoitusalueiden arvioissa.

Jäsenet; pro shop



Jäsenet; opetuspalvelut

Lähettiläspistemäärä



Kielteinen Myönteinen

Raahentienoon Golf Jäsenet

Valmentajan / pron suositteleminen
2018

Räätälöity vertailukohta: Poh&Poh
Vastausten määrä: 51

Palvelutekijöiden arvostelu

| | | | BM |
|--|----|----|----|
| Pro - opettaja | 91 | +1 | 89 |
| Erinomaiset tietotaidot | 95 | +1 | 91 |
| Parantaa golfpeliäni | 91 | +1 | 89 |
| Opetuksen hauskuus | 92 | +2 | 90 |
| Kohtuullinen hintataso | 87 | +2 | 87 |
| Hyvä ja monipuolinen opetustarjonta | 91 | +1 | 87 |

On käyttänyt prota / valmentajaa

| | | | BM |
|--|-----|----|-----|
| Kyllä- yksi tai kaksi kertaa viimeisen vuoden aikana | 21% | -6 | 22% |
| Kyllä- kolme tai neljä kertaa viimeisen vuoden aikana | 12% | +7 | 4% |
| Kyllä- viisi tai kuusi kertaa viimeisen vuoden aikana | 2% | 0 | 2% |
| Kyllä- seitsemästä kymmeneen kertaan viimeisen vuoden aikana | 5% | +1 | 2% |
| Kyllä- enemmän kuin kymmenen kertaa viimeisen vuoden aikana | 4% | -1 | 2% |
| Ei | 53% | -3 | 68% |
| Ei tiedä | 2% | +2 | 1% |

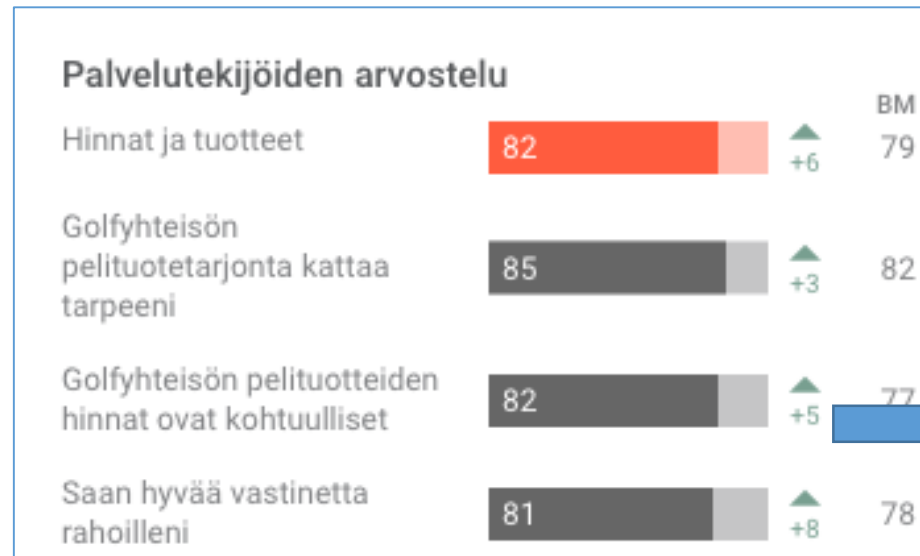
Vahvuus.

Jäsenet; johto ja tiedotus



Viestintä!

Jäsenet; hinnat ja tuotteet



Pelaajatyyppi

