



PLAYERS 1ST

Online tool om de
klanttevredenheid
van golfers te meten



RAW MILK®

ACHTERGROND

We leven in een tijd waarin de concurrentie in de vrijetijdssector nog nooit zo groot is geweest. Voor de golfbranche is het belangrijk om leden te boeien en te binden, nieuwe golfers aan te trekken en de omzet per golfer te verhogen.

De oplossing voor deze uitdagingen ligt in het monitoren van gebruikerservaringen. Luisteren naar de feedback van leden en gasten en daarop het beleid afstemmen met als doel om een zo optimaal mogelijke gebruikerservaring te creëren. Goede ervaringen zorgen voor positieve ambassadeurs, slechte ervaringen leiden tot het tegenovergestelde. De golfbranche is gebaat bij positieve ambassadeurs. Dat is de reden waarom golfbanen en -clubs zich moeten richten op het creëren van tevreden leden en gasten door een gestructureerde en ambitieuze aanpak.

Players 1ST richt zich op datgene wat nodig is voor de golfbaan/club om positieve ambassadeurs te krijgen onder de leden en gasten. Het systeem geeft inzicht in de ontwikkelingsgebieden die de meeste invloed hebben op de klanttevredenheid en zorgen voor een positieve financiële ontwikkeling binnen de organisatie. Het structureel gebruiken van Players 1ST zorgt ervoor dat golfbanen/clubs kunnen meten hoe ze zich ontwikkelen.

Players 1ST is ontwikkeld door Raw Milk in samenwerking met de Deense Golf Federatie, de Professional Golfers Association van Denemarken, de Deense Greenkeeper Associatie en bestuursleden van diverse golfclubs.

Players 1ST is ontwikkeld door golfers voor golfers. Dit is een uitstekend instrument om bepaalde gedrag patronen binnen de organisaties te doorbreken en de behoeften van de werknemers en vrijwilligers in verschillende organisatorische structuren te veranderen.

TOEGEVOEGDE WAARDE VOOR DE BAAN/CLUB

Players 1ST helpt golfbanen/clubs bij het behouden en werven van leden en zorgt mede voor een verhoging van de inkomsten door de focus te leggen op de ervaring en loyaliteit van de klant. De data in het systeem komen voort uit enquêtes die geautomatiseerd worden verstuurd naar leden en gasten. De resultaten worden weergegeven in een realtime dashboard, waar de golfbaan/club dagelijks kan monitoren met een eigen inlog. Het systeem is eenvoudig te bedienen en biedt praktische tools en 'call-to-action' lijsten voor de golfbaan/club.

Vier enquêtes zijn opgenomen in Players 1ST. Een korte beschrijving wordt hierna gegeven.



RAW MILK®

DE VIER ENQUETES VAN PLAYERS 1ST

Enquête voor greenfeespelers

De dag nadat een gast een rondje heeft gegolfd, ontvangt hij/zij een uitnodiging om deel te nemen aan een enquête om feedback te geven op de ervaringen met alle relevante parameters waarmee hij/zij bij het bezoek aan de golfbaan/club in aanraking is gekomen. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 5-8 minuten.

Ledenenquête

De enquête wordt drie keer per jaar verstuurd, steeds naar 1/3 van de leden. Zo krijgen alle leden maximaal één keer per jaar het verzoek om de enquête in te vullen. In de enquête worden vragen gesteld over alle parameters die mogelijk de tevredenheid van de leden kunnen beïnvloeden. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 12-15 minuten.

Enquête nieuwe golfers

Nieuwe golfers ontvangen de eerste 2 jaar na het behalen van de baanpermissie of de eerste 2 jaar van hun lidmaatschap, het verzoek om deel te nemen aan een enquête. De enquête is gericht op de eerste ervaringen die de golfers met de baan/club hebben opgedaan. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 3-4 minuten.

Enquête opzeggers

Wanneer een golfer het lidmaatschap opzegt of overstapt naar een andere vorm van lidmaatschap/abbonnement, dan ontvangt de golfer een uitnodiging om deel te nemen aan een enquête waarin de nadruk wordt gelegd op de belangrijkste redenen voor de golfer om op te zeggen/over te stappen. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 2-3 minuten.

HOE WORDT DE FEEDBACK VAN GOLFERS VERZAMELD?

De wijze waarop de respons van golfers wordt gebundeld en verzameld, wordt hieronder beschreven. Het is een volledig geautomatiseerd 'framework', waarmee de golfbaan/club dagelijks de feedback van golfers kan inzien, monitoren en beleid kan bepalen op basis van de resultaten uit de enquêtes.



VOORDELEN VOOR DE BANEN/CLUBS

- Inzicht in de wijze hoe golfers de baan/club beoordelen.
- Inzicht in de wijze hoe golfers de baan/club aanbevelen (waarom wel, waarom niet).
- Inzicht in de belangrijkste aandachtsgebieden waarop verbeterd moet worden.
- Benchmark op nationaal en regionaal niveau.
- Focus op de beoordeling van hoge handicappers, die statistisch gezien de meeste kans hebben om de baan/club te verlaten.
- Focus op de beoordeling van golfers die korter dan twee jaar lid zijn. Hoe kan de retentie worden verbeterd?
- De resultaten kunnen worden geclusterd door verschillende achtergrondvariabelen te selecteren (geslacht, leeftijd, handicap, etc.).
- Respondenten kunnen zelf ook tekst/opmerkingen achterlaten, zodat de baan/club direct actie kan ondernemen op eventuele slechte ervaringen die golfers hebben gehad.
- Overzicht van leden die mogelijk als vrijwilliger binnen de club actief willen zijn.
- Overzicht van leden die mogelijk geïnteresseerd zijn in sponsoring van de baan/club.
- Rapportages over de beoordeling van de verschillende ontwikkelingsgebieden (bestuur, commissies, golfprofessionals, greenkeepers, etc.) die gedownload kunnen worden.
- En nog veel meer...

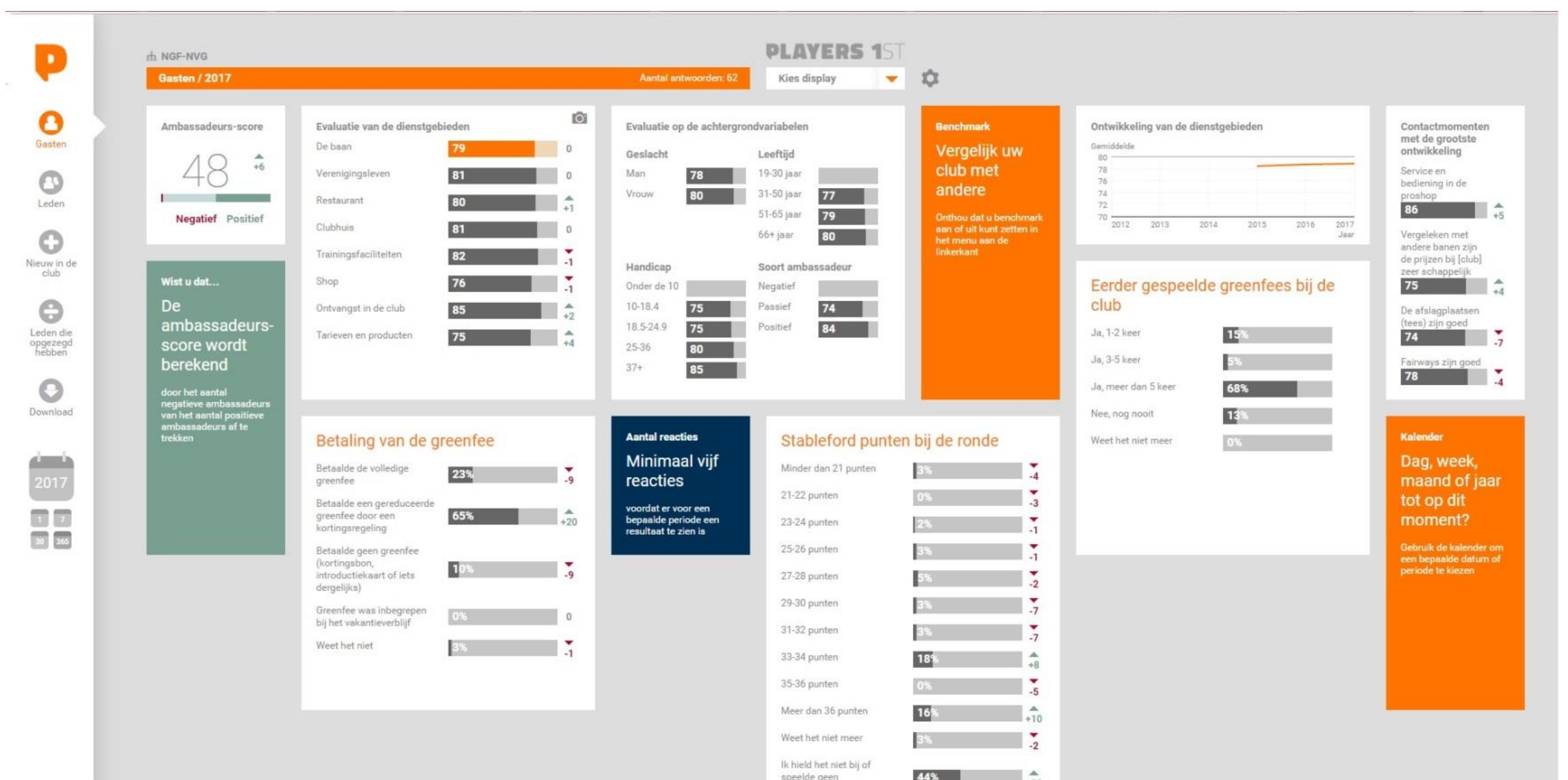
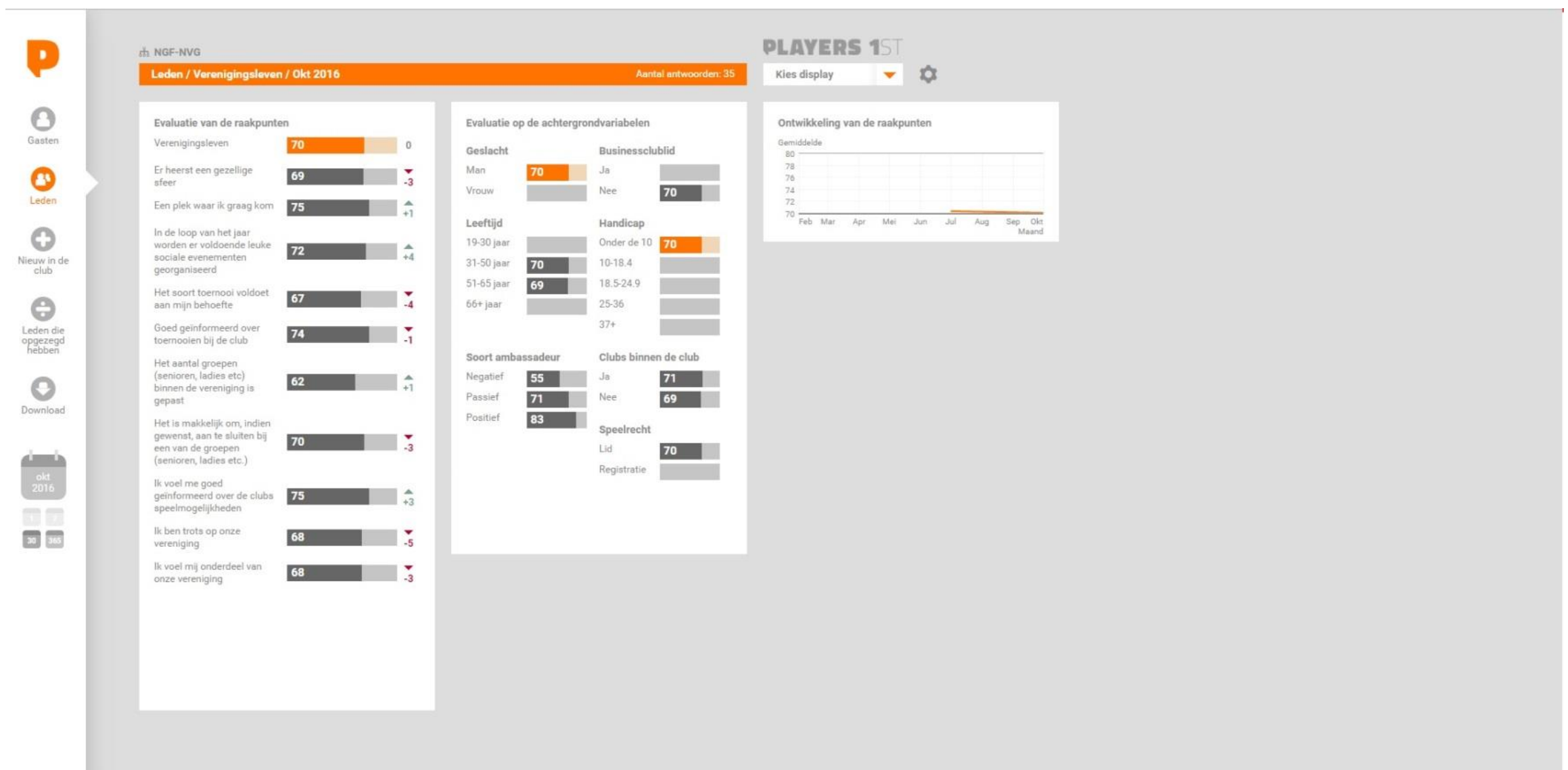
AAN DE SLAG

Players 1ST is gemakkelijk te implementeren in de organisatie. Een aantal punten behoeft enige aandacht voordat men met het systeem aan de slag kan gaan:

- Raw Milk verzorgt een link (API) tussen de database bij de NGF en Raw Milk.
- De baan/club gaat ermee akkoord dat de data van haar leden, gasten worden overgedragen van de database van de NGF naar Raw Milk (de data zullen door laatstgenoemde alleen worden gebruikt voor verzending van de enquêtes ten behoeve van de baan/club).
- De baan/club moet bij aanvang een aantal gegevens toevoegen in het online-dashboard (is er een restaurant, shop, namen golfprofessionals, etc.). De informatie wordt gebruikt om de enquête(s) op maat te maken voor de baan/club.



VOORBEELDEN VAN HET ONLINE-DASHBOARD VAN PLAYERS 1ST



NEEM VOOR MEER INFORMATIE CONTACT OP MET

NVG
Martijn Scholte
T: +31 610387023
E: ms@nvg-golf.nl

NGF
Floris van Imhoff
T: +31 6 51123546
E: floris.vanimhoff@ngf.nl

PLAYERS 1ST BY



RAW MILK®