



## Toimintasuunnitelma 2017

### Strateginen tahtotila

Golfyhteisön toimintatapoja uudistamalla mahdollistetaan talouden tasapaino, kentän hyvä taso, hyvät palvelut ja tyytyväinen, houkutteleva golfyhteisö.

### Strategiset valinnat, painopistealueet / toimintasuunnitelma

**Toiminnan suunnittelu perustuu Hartola Golf oy:n hallituksen valitsemien strategisten painopistealueiden (8 kpl) kehittämiseen. Toimintasuunnitelman laatimisen apuna on käytetty Pelaaja Ensin kyselyn palautteita sekä suullisesti saatua palautetta asiakkailtamme. Toiminnan kehittämiseksi käydään jatkuvaa vuoropuhelua henkilökunnan ja hallitusten (oy ja ry) kesken. Toiminnan kehittämistä koordinoi toimitusjohtaja, joka on myös seuran toiminnanjohtaja. Hartolassa oy:n ja ry:n toiminta nivoutuu sulavasti yhteen ja toiminnan kehittämisessä huomioidaan koko golfyhteisö.**

**Golfyhteisömme missio on yhtä golfliiton mission kanssa.** Tarjoamme miellyttäviä liikunnallisia golfelämyksiä sekä yhteisömme jäsenille, että vierailijoille. Golf yhdistää terveysvaikutukset sekä yhdessä luonnossa liikkumisen.

### Visio – Miksi haluamme tulla

Houkutteleva ja hyvätasoinen klubitason golfyhteisö, jonka toimintaan on helppo tulla mukaan. Suomen parhaat senioripalvelut.

#### 1. Talouden ja toimintamallin vakauttaminen

- vahvistetaan osakkeen arvoa ja osakkaan asemaa, ottamalla vastaan ”käyttämättömät osakkeet” osakkailta jotka eivät osakettaan halua pitää. Osakkeen velkaosuus pitää olla maksettu, ennen kuin se voidaan luovuttaa yhtiölle.
- osakkeella pelaamisen hinta ja edut pidetään muuta pelaamista selvästi edullisempänä
- yhtiö myy hallitsemiaan osakkeita hallituksen päättämään hintaan. Osakkeille uskotaan olevan kysyntää, kun potentiaaliset ostajat tietävät, että osakkeet voi tarvittaessa luovuttaa takaisin yhtiölle.
- investoinnit pyritään tekemään jatkossa tulorahoituksella. Jos rahoitusvastiketta päätetään jatkossa kerätä, päättää siitä yhtiökokous kuten ennenkin.

- Kaikulanmäen toimintaa kehitetään yhdessä Hartolan kunnan, Itä-Häme opiston ja Linna-Hotellin kanssa. Visiona on kehittää alueesta Hartolan alueen vetovoimaisin matkailukohde joka tuo alueen muillekin yrittäjille lisää potentiaalisia asiakkaita. Kehityshanke on käynnistynyt vuoden 2017 alusta.

## 2. Kenttä

- kentän hyvä laatu on tutkimusten mukaan yksi golfareiden pääsyy vieraspelaamiseen. Muut palvelut ovat vain lisäbonusta. Pelioikeuspelaajien pääsyy kenttävalintaan on kentän sijainti ja jo pelaavien tyytyväisyyteen vaikuttaa eniten golfyhteisön tunnelma ja tervetulleeksi tulemisen tuntu.
- Nyt kun kenttäremontti on saatu valmiiksi, panostetaan kentän kuntoon ja pelattavuuteen entisestään, viimeistelemällä jo nyt laadukas kenttä. Kenttää ei pyritä vaikeuttamaan vaan tekemään visuaalisesti ja pelattavuuden kannalta miellyttävämmäksi. Esim. tee1 (miten muutetaan?), karheikot riittävän lyhyet, kriittisten metsäalueiden jatkuva raivaaminen, punaisen tee alueen väylätaulut, pallopesurit, wc:t, tee boxit, ym. Parannuksissa huomioidaan sekä jäseniltä että vieraspelaajilta saatu palaute. Palautteen saamiseen käytetään Pelaaja Ensin asiakastyytyväisyys kyselyä.
- Kentän jatkosuunnittelussa huomioidaan erityisesti pelaajien ikä ja pelitaso. Pelaamisen pitää olla riittävän nopeaa, johon vaikuttaa kentän vaikeus/pituus, turvallista ja onnistumisia/hyvää fiilistä ruokkivaa. Myös aloittelijat tulee huomioida niin harjoitusalueen kuin kentänkin suunnittelussa.
- Naisgolfareiden erityistoiveet kartoitetaan myös huolellisesti Pelaaja Ensin kyselyn avulla sekä yhteistyöllä naistoimikunnan kanssa.

## 3. Markkinointi ja myynti

- markkinointiin panostetaan tulevalla kaudella, erityisesti keväällä.
- helmikuussa-maaliskuussa soitetaan kaikki kaudella 2015 ja 2016 käyneet ryhmät läpi ja tarjotaan räätälöityä golfpakettia kaudelle 2017.
- maaliskokuulle on ostettu facebook kampanja, tarkoituksena houkutella keväälle lisää vieraspelaajia.
- maaliskokuussa markkinoidaan "Koko Itä-Häme golfaa" kampanjaa, joka toteutetaan huhtikuussa
- maaliskokuussa kontaktoidaan kaikki uudet jäsenet 2015-2017, kartoitetaan tarpeet ja tarjotaan sopivaa pelioikeutta.
- jatketaan aikaisempien vuosien tapaan yhteistyötä ja näkyvyyttä Linna-Hotellin-, Sysmän/Hartolan matkailun-, Lahti Regionin-, GKS seurojen-, Golfliiton- ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.
- jo olemassa olevat yritysyhteistyökumppanit kontaktoidaan ja tarpeet kartoitetaan. Uusien yritysyhteistyökumppaneiden kanssa neuvotellaan.
- Hartola Golfin nettisivut uudistetaan ja samalla kehitetään sosiaalisen median hyödyntämistä markkinoinnissa.
- osakas / jäsen kirjeet ja muu informaatio (sisäinen markkinointi) suunnitellaan säännölliseksi ja apuna käytetään netin valmista kirjepohjaa, joka helpottaa viestien lähettämistä ja luettavuutta.

## 4. Asiakaspalvelu

- asiakaspalvelua kehitetään kouluttamalla henkilökunnalle kaksi toimintamallia, ”Asiakkaan polku” ja ”Uuden pelaajan polku”, niin että kaikki tietävät miten palvella ja opastaa asiakkaita eri tilanteissa. Palveluketjut suunnitellaan kevään aikana yhdessä palvelupäällikön kanssa.
- asiakaspalvelua kehitetään myös yhdessä toimikuntien kanssa sekä kaudella 2016 saadun asiakaspalautteiden avulla. Esim. ravintolan tarjontaa ja aukioloaikoja laajennetaan sesonkiaikaan juhannuksesta – elokuun alkuun.
- Pelaaja Ensin, asiakastytyväisyys kyselyä jatketaan sekä vieraspelaajien että omien jäsentemme kanssa

#### 5. Seniorit

- 72% jäsenistöstämme on senioreita (50v – Mikko S)
- seniorit ovat kasvava, hyväkuntoinen ja tärkein asiakasryhmämme
- senioreiden palveluita tullaan kehittämään yhdessä senioritoimikunnan kanssa
- myös kentän pelattavuuden suunnittelussa huomioidaan senioreiden tarpeet, kuten kaikissa jo aikaisemmin mainituissa osa-alueissa. Tärkeää on, että omat jäsenemme vastaavat kauden aikana tehtävään asiakastytyväisyys kyselyyn, jotta voimme kehittää palveluita.
- 2018 tavoitteemme on olla Suomen paras seniori seura

#### 6. Naiset

- naiset huomioidaan sekä klubin että kentän palveluissa ja toimintaa kehitetään entisestään yhdessä naistoimikunnan kanssa. Tavoitteena on olla kauden 2017 naisystävällisin golfyhteisö. Pelaaja Ensin kyselyn tulokset kertovat, että olemme oikealla tiellä sillä Hartolan naisjäsenet antoivat omalle kentälle parhaat pisteet koko Suomessa. Tästä on hyvä jatkaa kehittämistä.
- Naisgolf ja sen kehittäminen on liiton kauden 2017 pää teema.

#### 7. Yhteisöllisyys/perheet

- Kaikulanmäen kehittämishankkeen yhteydessä tullaan alueelle suunnittelemaan myös muuta liikunnallista ja virkistyksellistä toimintaa. Tämä mahdollistaa myös muuta perheen yhteistä toimintaa golfin ympärille.
- junioreille tullaan edelleen järjestämään ilmaiset perjantaitreenit kesä-elokuussa
- perheet tullaan huomioimaan myös hinnoittelussa. Perhe greenfee / perhe pelioikeus

#### 8. Alueellinen yhteistyö

- alueellista yhteistyötä kehitetään Kaikulanmäen kehittämishankkeen avulla. Myös muita yhteistyöhankkeita on käynnistymässä Hartolassa ja Hartola Golf on aktiivisesti mukana koko Hartolan kehittämisessä.