

Hartola Golf

Vieraspelaajat

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Vertailuarvo: Alue - Keski

Suodattimet käytössä: Ei mitään

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023



Kyselyyn sitoutuminen

Yleiskatsaus kyselyyn saamistasi vastausprosentteista, kutsuista ja vastauksista. Nämä mittarit ovat välttämättömiä kohdeyleisösi sitoutumis- ja osallistumistasojen ymmärtämiseksi.

2 301

Kutsut

Osallistumaan kutsuttujen henkilöiden määrä

652

Vastauksia

Kyselyyn vastanneiden vastaajien kokonaismäärä

28 %

Vastausaste

Palautteen antaneiden vastaajien prosenttiosuus.

0

Jaettava linkki

Niiden vastaajien määrä, jotka ovat vastanneet jaettavalla linkillä

Kuinka tulkita tuloksia

Seuraavilla dioilla annamme ohjeita eri tulosten lukemiseen.



Terminologia

Tämä dia selittää joitain esityksessä käytetyistä yleisistä terminologioista

Palvelualue

Palvelualue tarkoittaa kysymysten ryhmittelyä, jotka liittyvät asiakkaillesi tarjoamasi palvelun tiettyyn osaluueeseen.

Palvelutekijä

Kosketuspisteellä tarkoitetaan mitä tahansa vuorovaikutusta tai kontaktipistettä kyselyyn osallistujan ja kyselyä suorittavan organisaation välillä.

Pisteet

Laskemme kyselyn kysymysten arvosanat (1-10) uudelleen arvosanaksi 0-100 pistettä. Tämä helpottaa tulosten lukemista ja vertailua.

Priorisointikartta

Prioriteettikartta, joka tunnetaan myös priorisointimatriisina, on visuaalinen työkalu, joka auttaa määrittämään eri kysymysten tärkeyden. Visuaalisesti kartoittamalla prioriteetit se ohjaa päätöksentekoa ja resurssien kohdentamista arvokkaisiin, vähän vaivaa vaativiin tehtäviin tai esineisiin.

Ensisijainen kartta

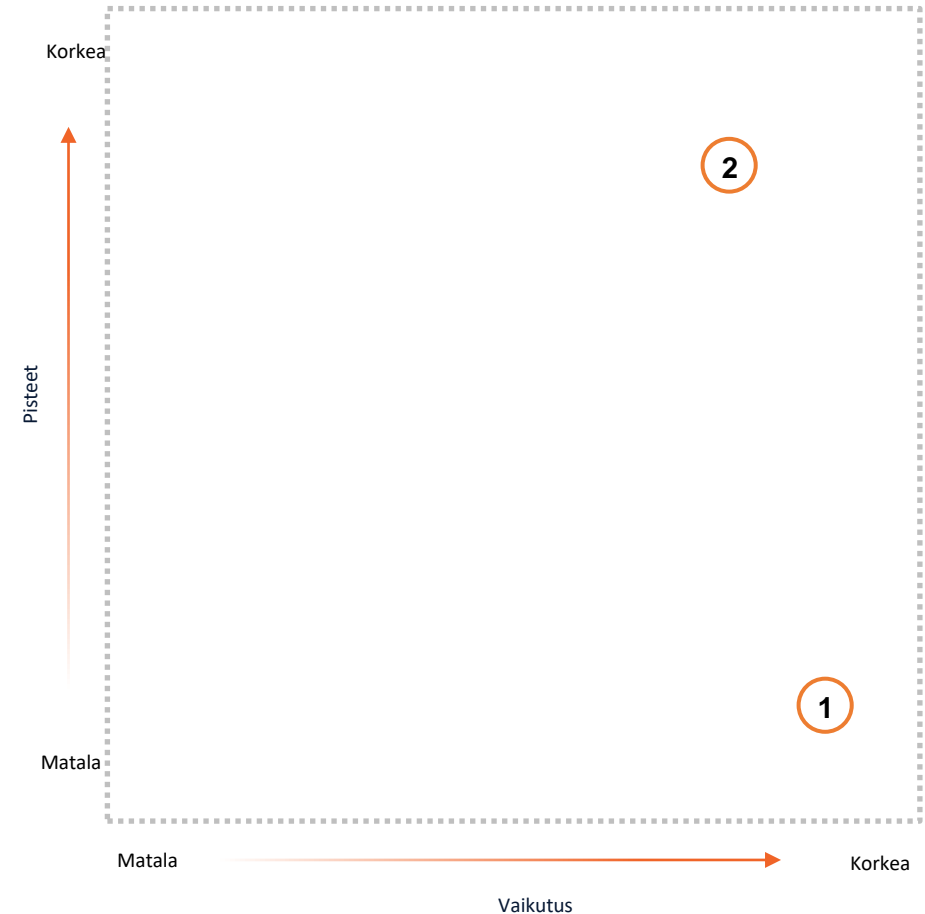
Prioriteettikartta on strateginen työkalu, jolla priorisoidaan parannuksia klubin tarjoamiin palveluihin ja tiloihin.

Prioriteettikartalla on kaksi akselia: vaikutus ja pisteet.

- Vaikutus viittaa siihen, kuinka suuri vaikutus sillä on asiakkaisiisi
- Pisteet viittaavat siihen, kuinka hyvin seura tällä hetkellä pärjää

Esimerkki:

1. Vaikuttaa voimakkaasti jäsenihisi, ja pisteet ovat tällä hetkellä alhaiset. Tämän pitäisi olla sinulle tärkeä alue.
2. Sillä on suuri vaikutus ja korkeat pisteet. Tämän pitäisi olla sinulle alhaisempi prioriteetti.



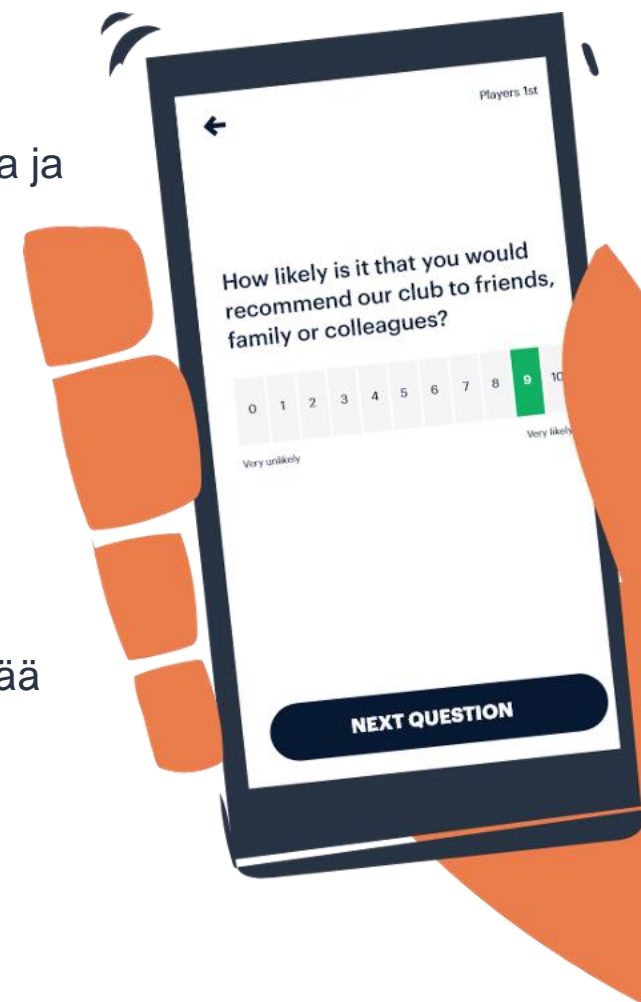
Mikä on Net Promoter Score?

Net Promoter Score (NPS) on laajalti käytetty mittari, joka mittaa asiakkaiden uskollisuutta ja tyytyväisyyttä.

NPS perustuu yhteen kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit [Yritys/Tuote/Palvelu] ystävällesi tai kollegallesi asteikolla 0-10?"

Vastaajat jaetaan kolmeen ryhmään arvioiden perusteella:

- * Promootorit (pisteet 9-10): Uskolliset harrastajat, jotka suosittelevat sinua muille
- * Passiiviset (pisteet 7-8): Tyytyväiset, mutta innostuneet asiakkaat, jotka ovat alttiita kilpailulle.
- * Paheksujat (pisteet 0-6): Onnettomia asiakkaita, jotka voivat vahingoittaa brändiä ja estää kasvua negatiivisen suusta suuhun.



Miten NPS lasketaan?

NPS lasketaan vähentämällä hylkääjien prosenttiosuus promoottorien prosenttiosuudesta vastaajissamme.

NPS-kaava:

$NPS = \% \text{ edistäjiä} - \% \text{ vastustajia}$

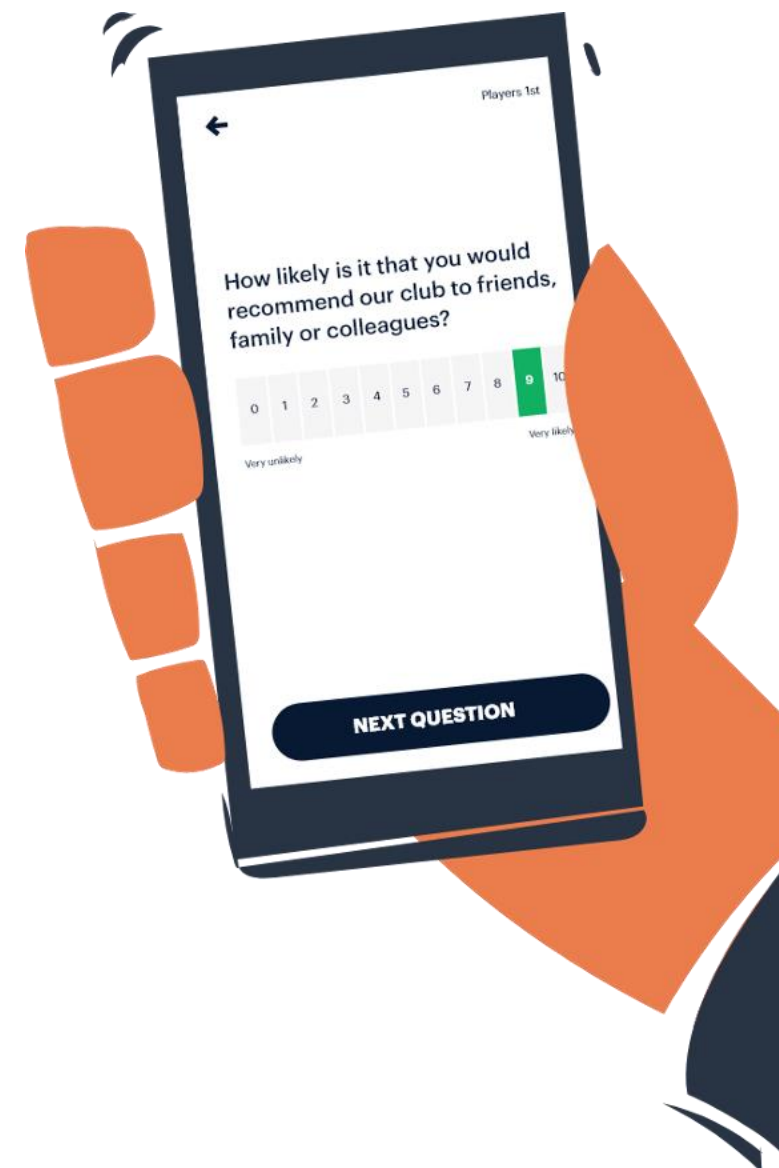
Esimerkki:

$65 = 72 \% - 7 \%$

Passiiviset lasketaan mukaan vastaajien kokonaismäärään, mikä pienentää sekä vastustajien että edistäjien prosenttiosuuksia ja nostaa kokonaispistemäärän kohti nollaa.

Meillä on perusteellisempi artikkeli Net Promoter Scoresta

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



NPS tulos

Yleiskatsaus Net Promoter Score -tulokseen ja kehitykseen ajan mittaan.



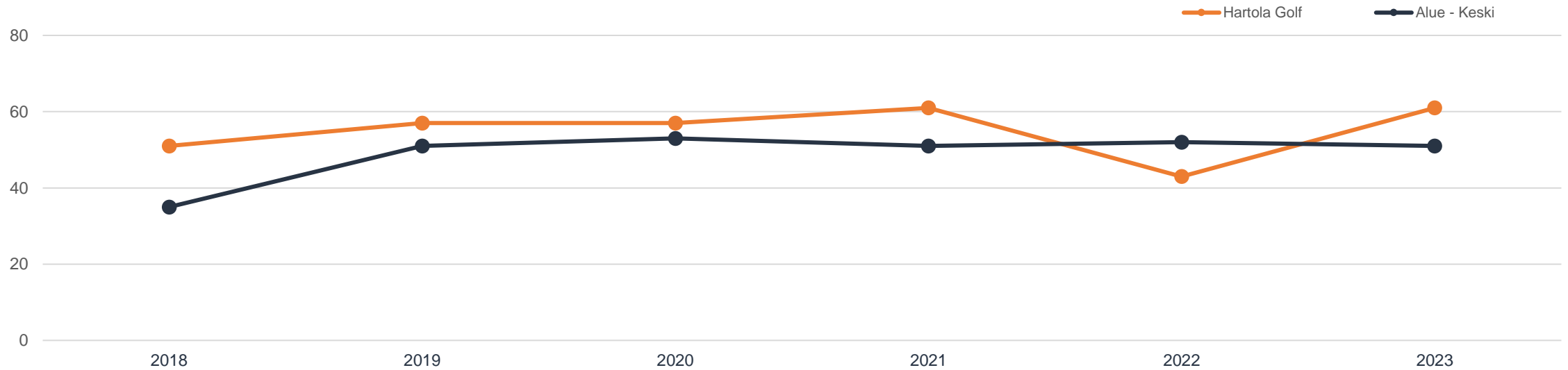
NPS tulos

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

NPS:n kehitys ajan myötä



vuosi	NPS	Alue - Keski	Promoters	Passive	Detractors
2023	61	51	65%	31%	4%
2022	43	52	51%	41%	8%
2021	61	51	64%	33%	3%
2020	57	53	61%	35%	4%
2019	57	51	60%	36%	4%
2018	51	35	56%	38%	5%

Palvelualueet

Yleiskatsaus kaikista kyselysi palvelualueista.



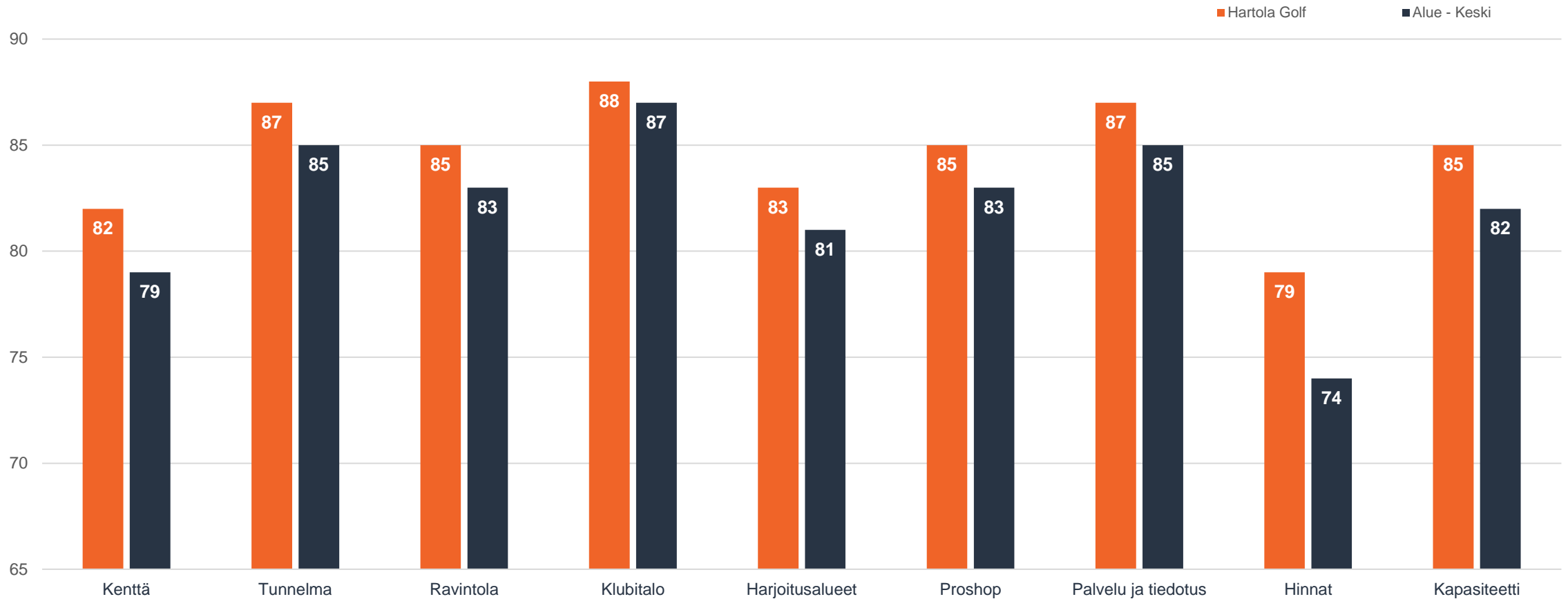
Palvelualueet

Kaikki palvelualueet klubissasi

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Palvelualueen prioriteettikartta

#	Palvelualue
1	Kenttä
2	Ravintola
3	Harjoitusalueet
4	Tunnelma
5	Palvelu ja tiedotus
6	Proshop
7	Hinnat
8	Klubitalo
9	Kapasiteetti



Suosittelu

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Suosittelu



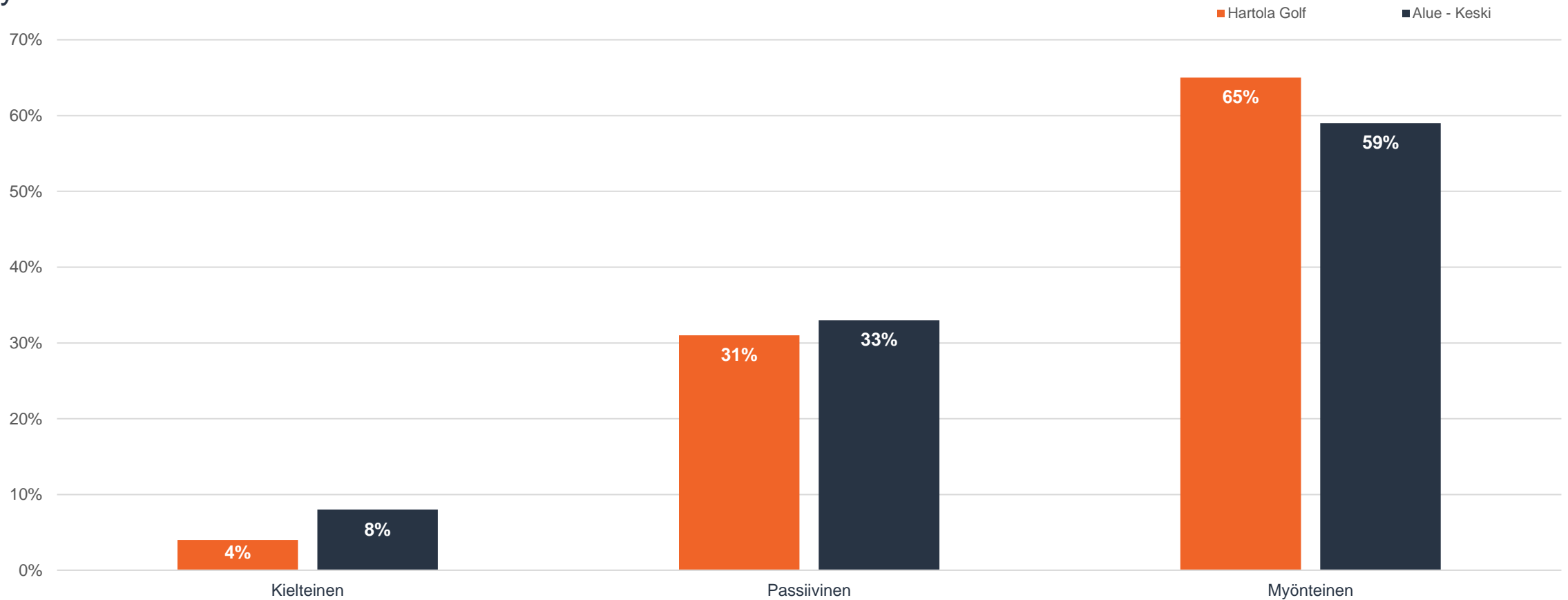
Suosittelu

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfyhteisöä ystäville, perheelle tai työkavereille?



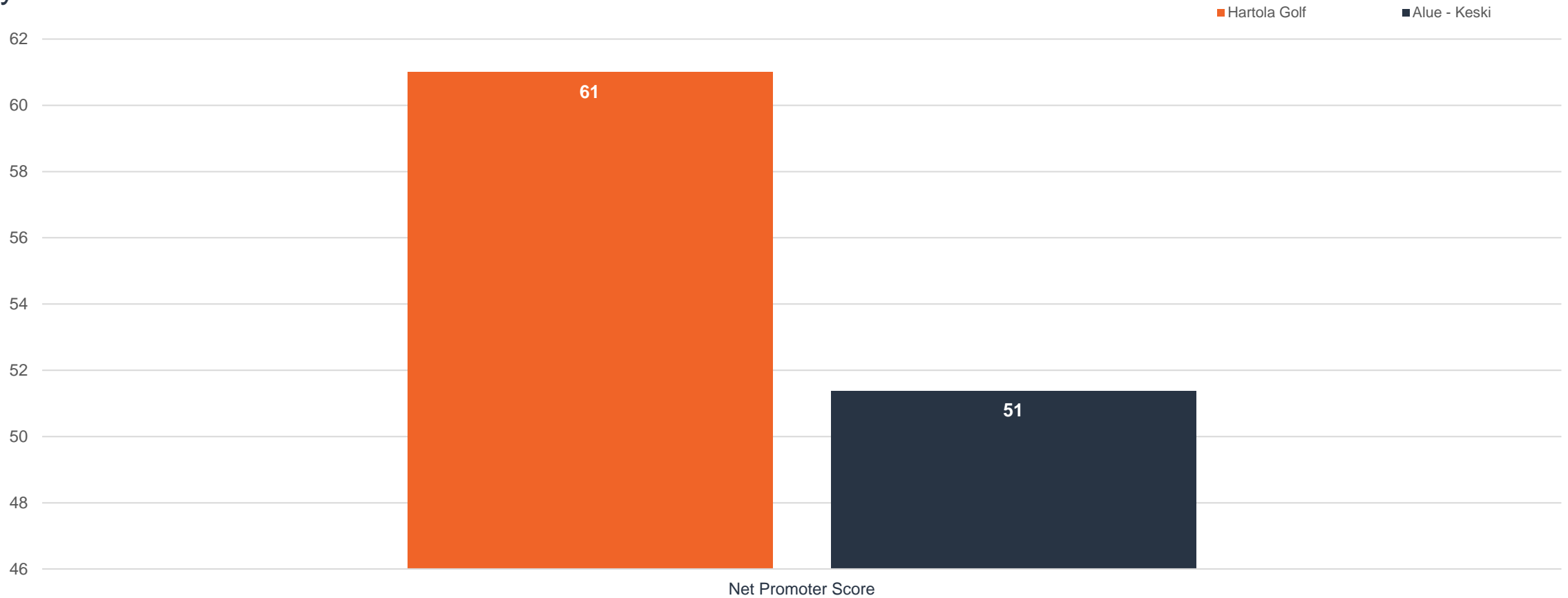
Suositteleminen

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfyhteisöä ystäville, perheelle tai työkavereille?



Kenttä

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Kenttä



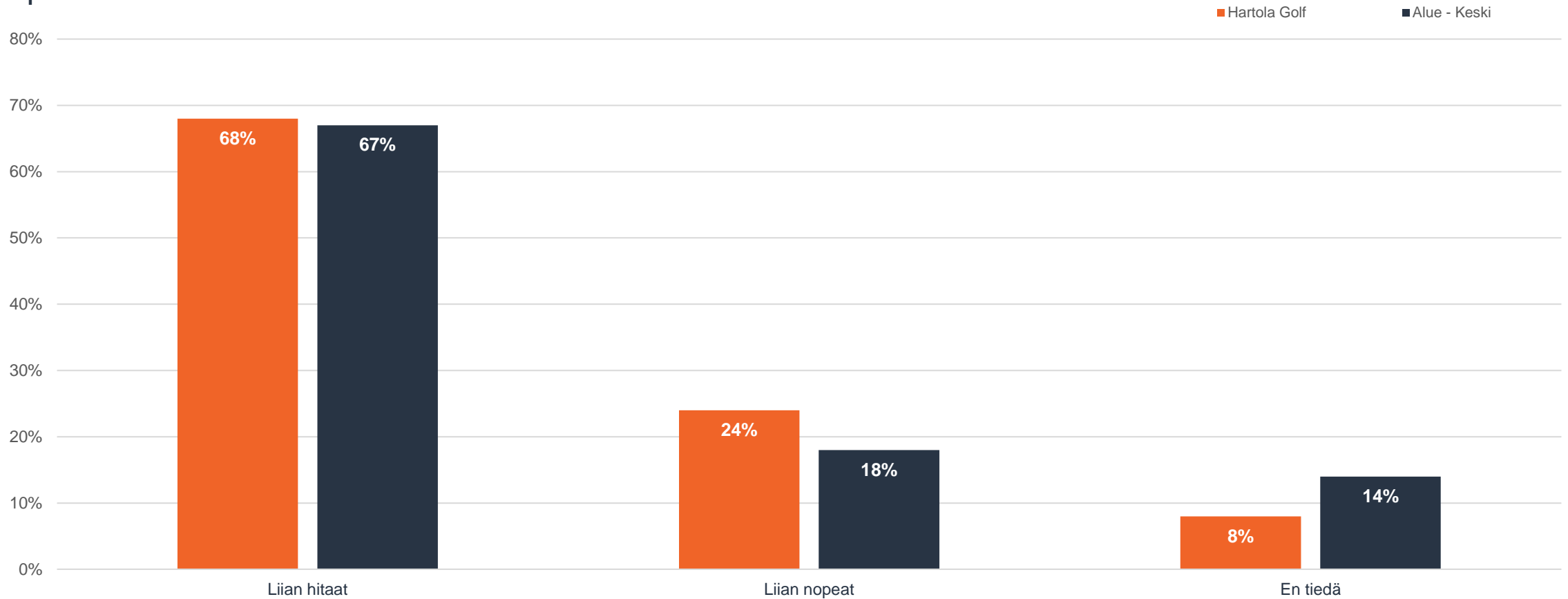
Kenttä

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Et ollut samaa mieltä siitä, että viheriöiden nopeudet olivat sopivat. Olivatko ne liian nopeat vai liian hitaat?



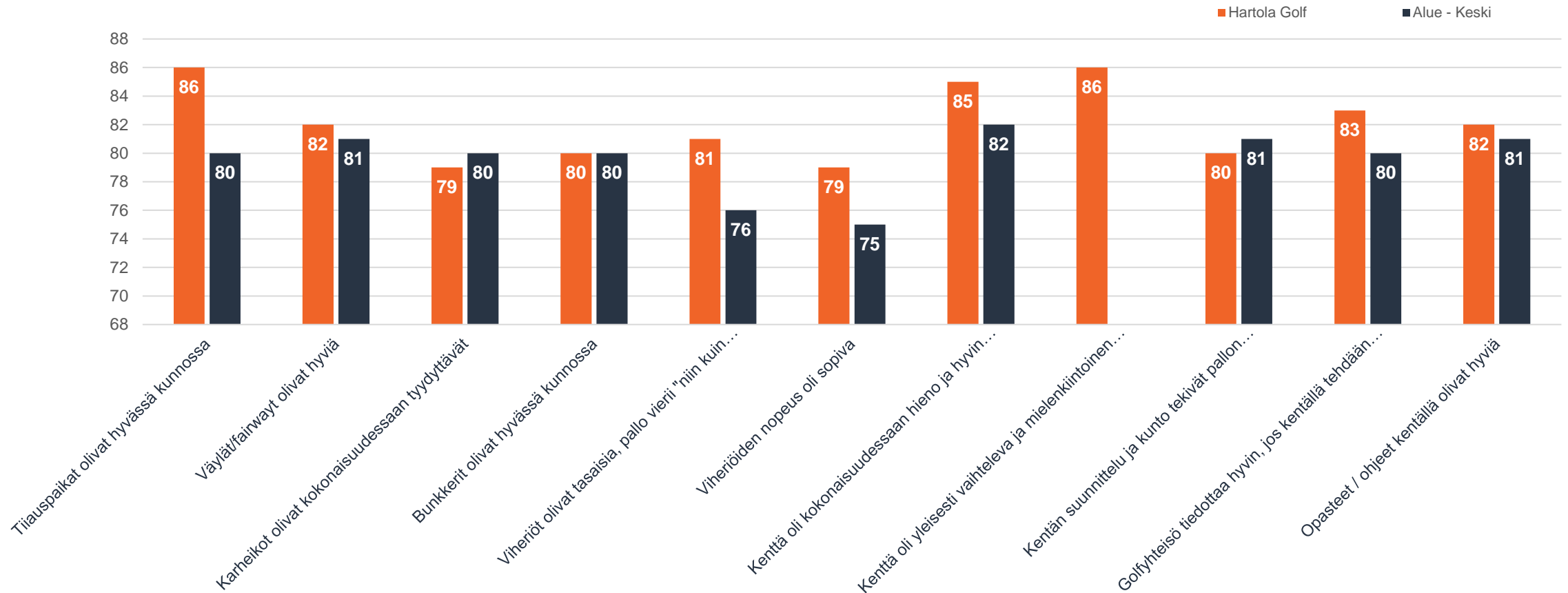
Kenttä

Kosketuspisteet palvelualueella

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Kenttä

#	Palvelualue
1	Kenttä oli kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu
2	Golfyhteisö tiedottaa hyvin, jos kentällä tehdään korjauksia
3	Kentän suunnittelu ja kunto tekivät pallon löytämisestä kohtuullisen helppoa
4	Väylät/fairwayt olivat hyviä
5	Karheikot olivat kokonaisuudessaan tyydyttävät
6	Viheriöt olivat tasaisia, pallo vierii "niin kuin pitääkin"
7	Kenttä oli yleisesti vaihteleva ja mielenkiintoinen pelata
8	Tiiauspaikat olivat hyvässä kunnossa
9	Opasteet / ohjeet kentällä olivat hyviä
10	Viheriöiden nopeus oli sopiva
11	Bunkkerit olivat hyvässä kunnossa



Ravintola

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Ravintola



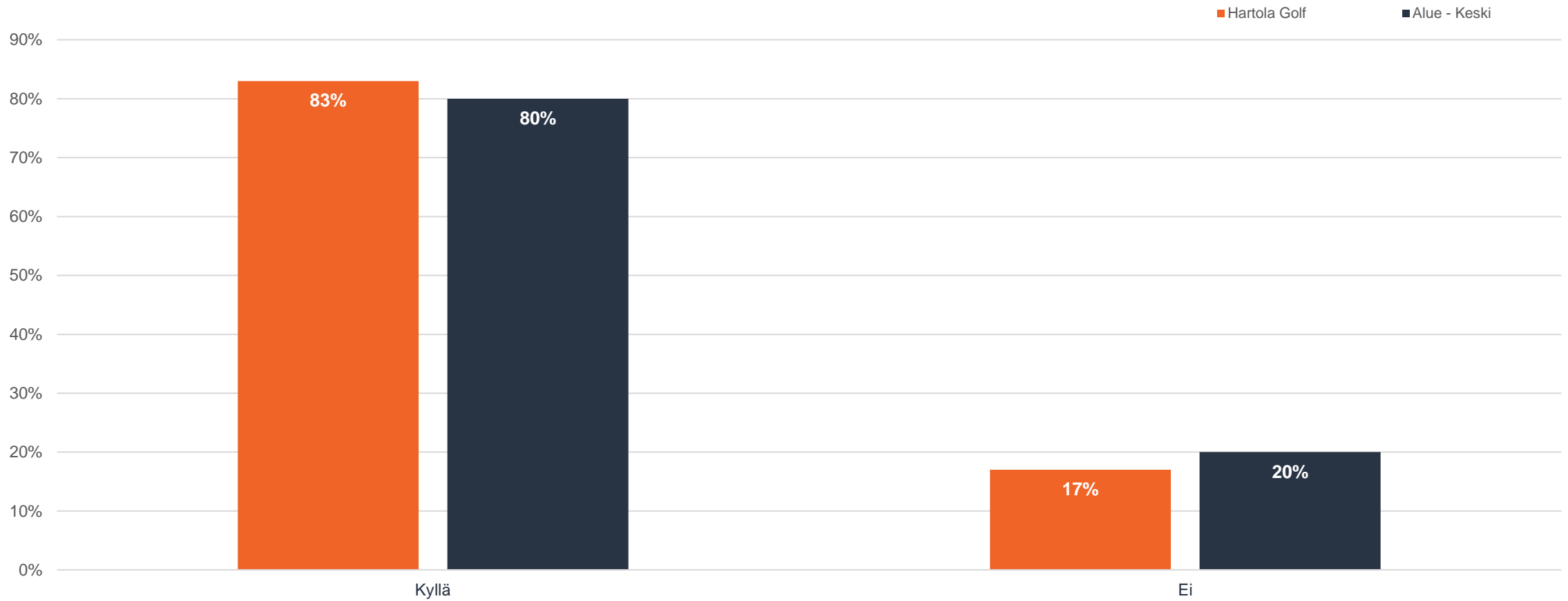
Ravintola

Käytitkö ravintolan palveluita?

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



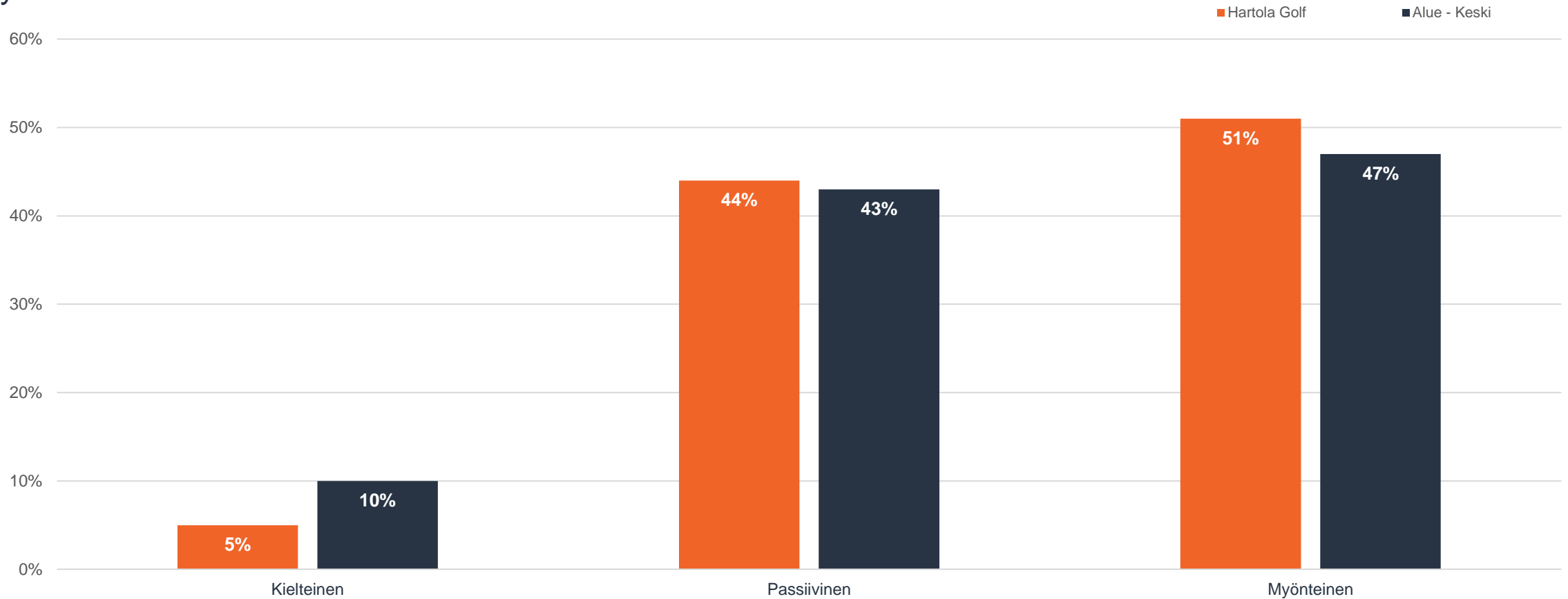
Ravintola

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfravintolaa ystäville, perheelle tai työkavereille?



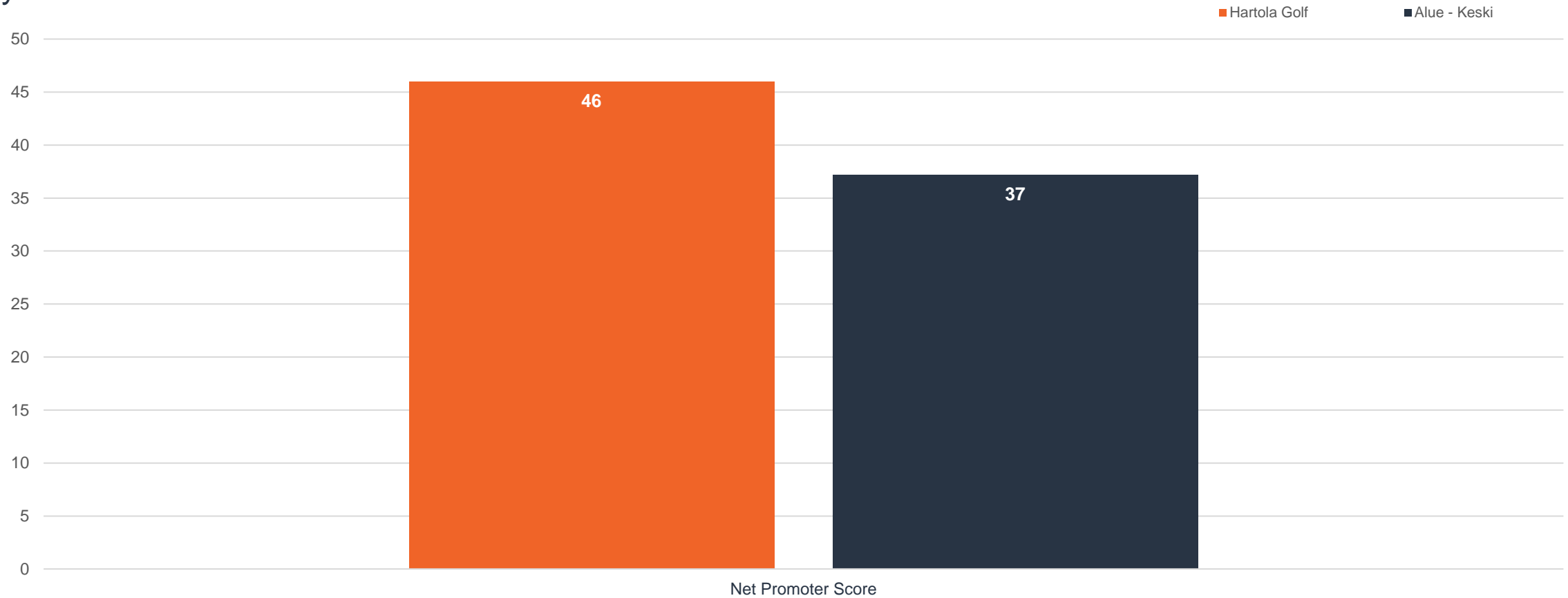
Ravintola

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfravintolaa ystäville, perheelle tai työkavereille?



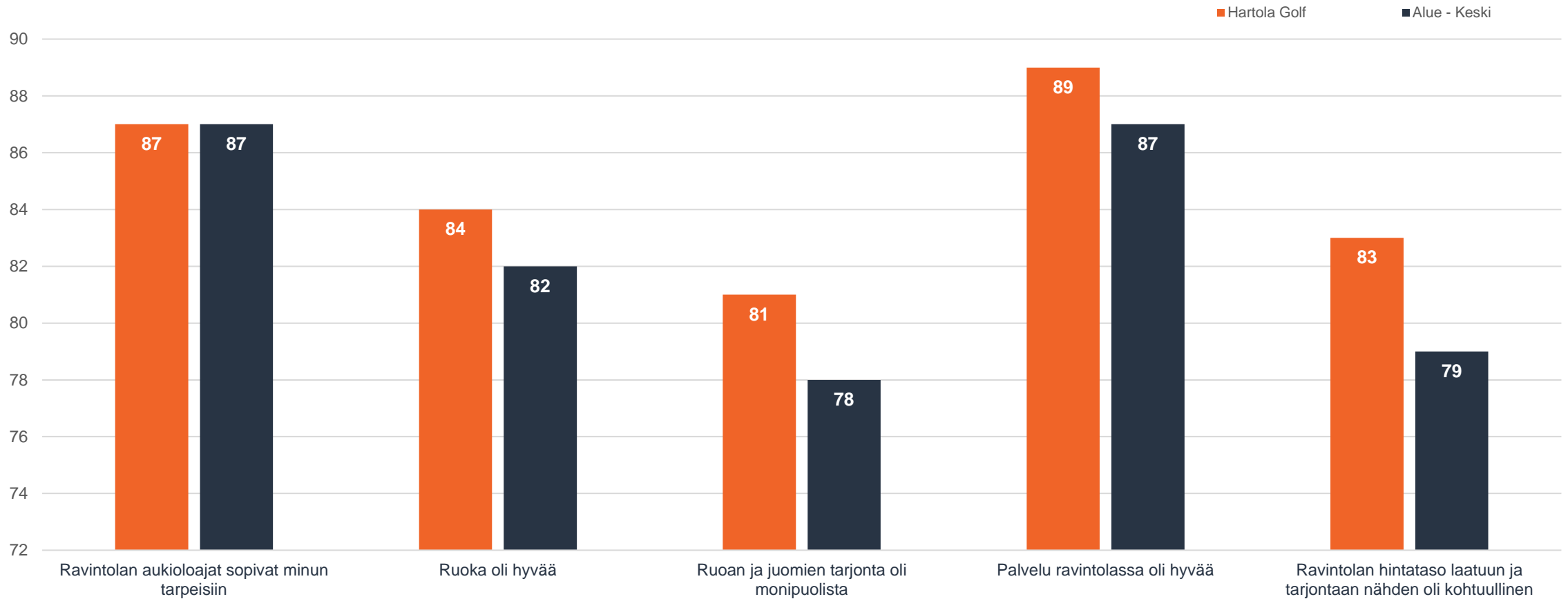
Ravintola

Kosketuspisteet palvelualueella

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Ravintola

#	Palvelualue
1	Ravintolan hintataso laatuun ja tarjontaan nähden oli kohtuullinen
2	Ruoka oli hyvää
3	Palvelu ravintolassa oli hyvää
4	Ruoan ja juomien tarjonta oli monipuolista
5	Ravintolan aukioloajat sopivat minun tarpeisiin



Klubitalo

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Klubitalo



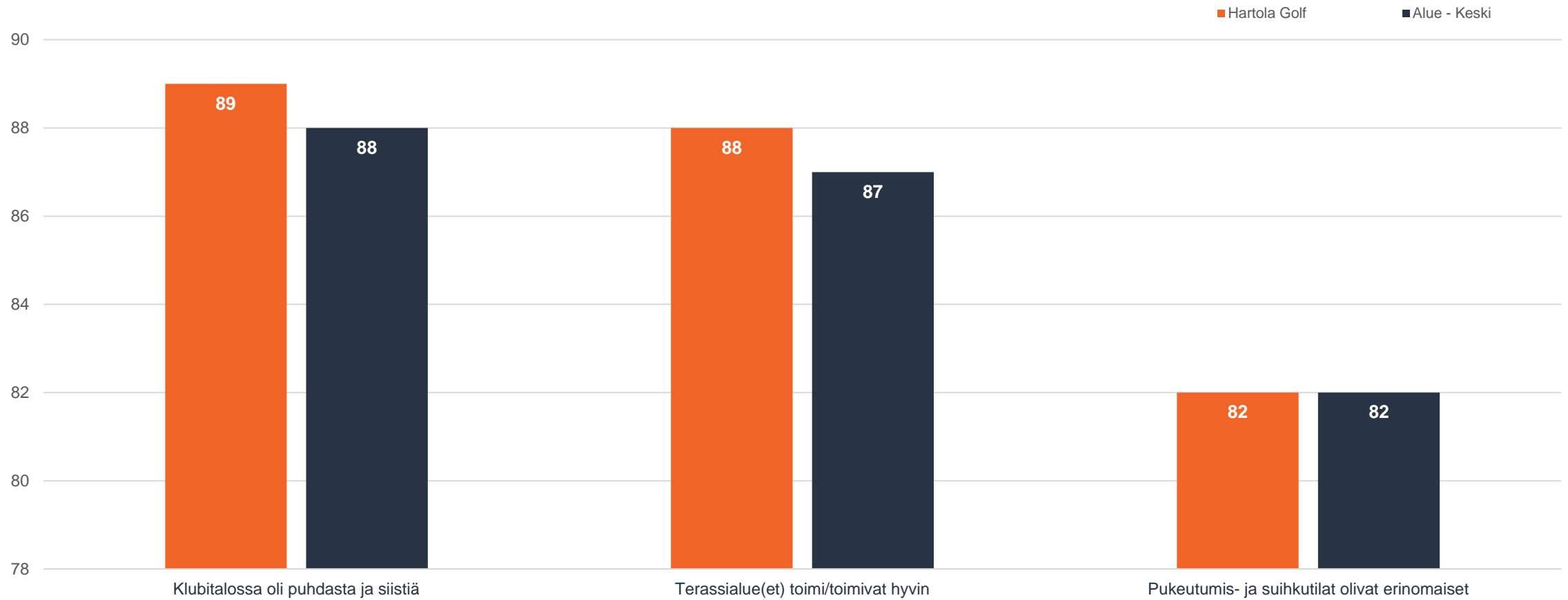
Klubitalo

Kosketuspisteet palvelualueella

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

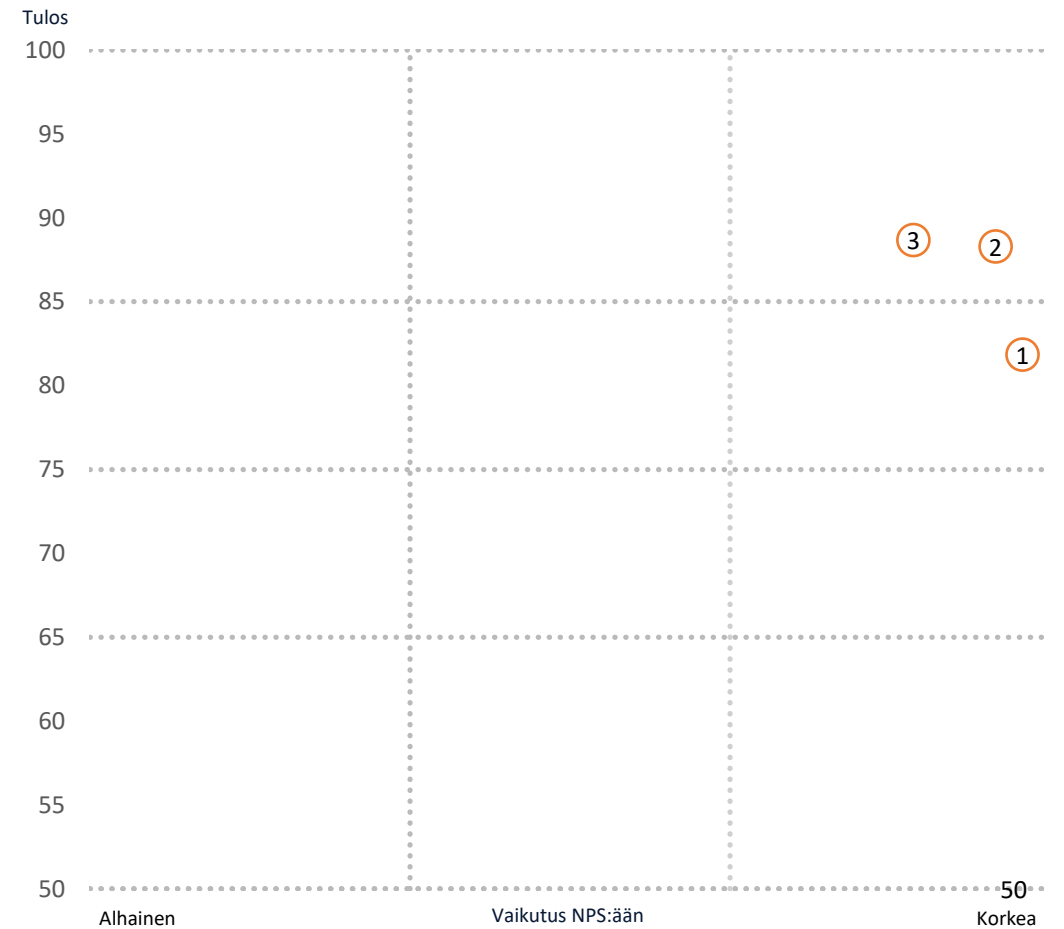
Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Klubitalo

#	Palvelualue
1	Pukeutumis- ja suihkutilat olivat erinomaiset
2	Terassialue(et) toimi/toimivat hyvin
3	Klubitalossa oli puhdasta ja siistiä



Proshop

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Proshop



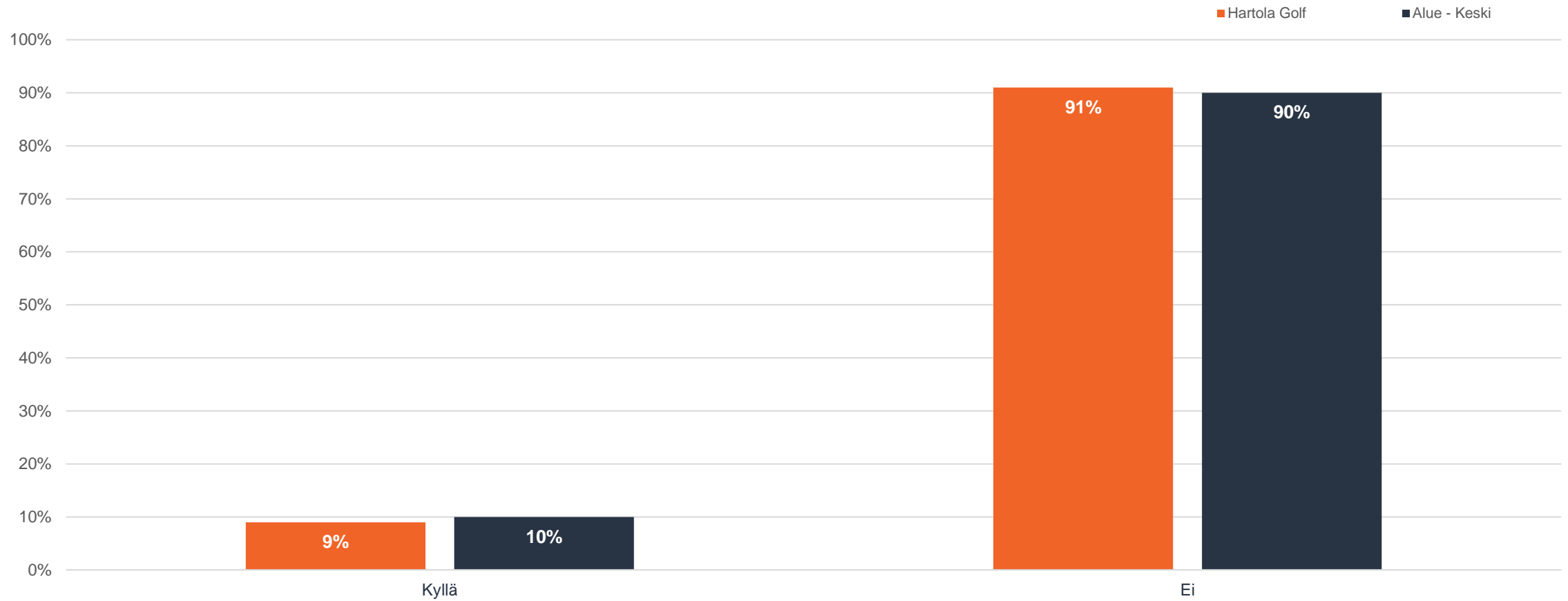
Proshop

Käytitkö proshopin palveluita?

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



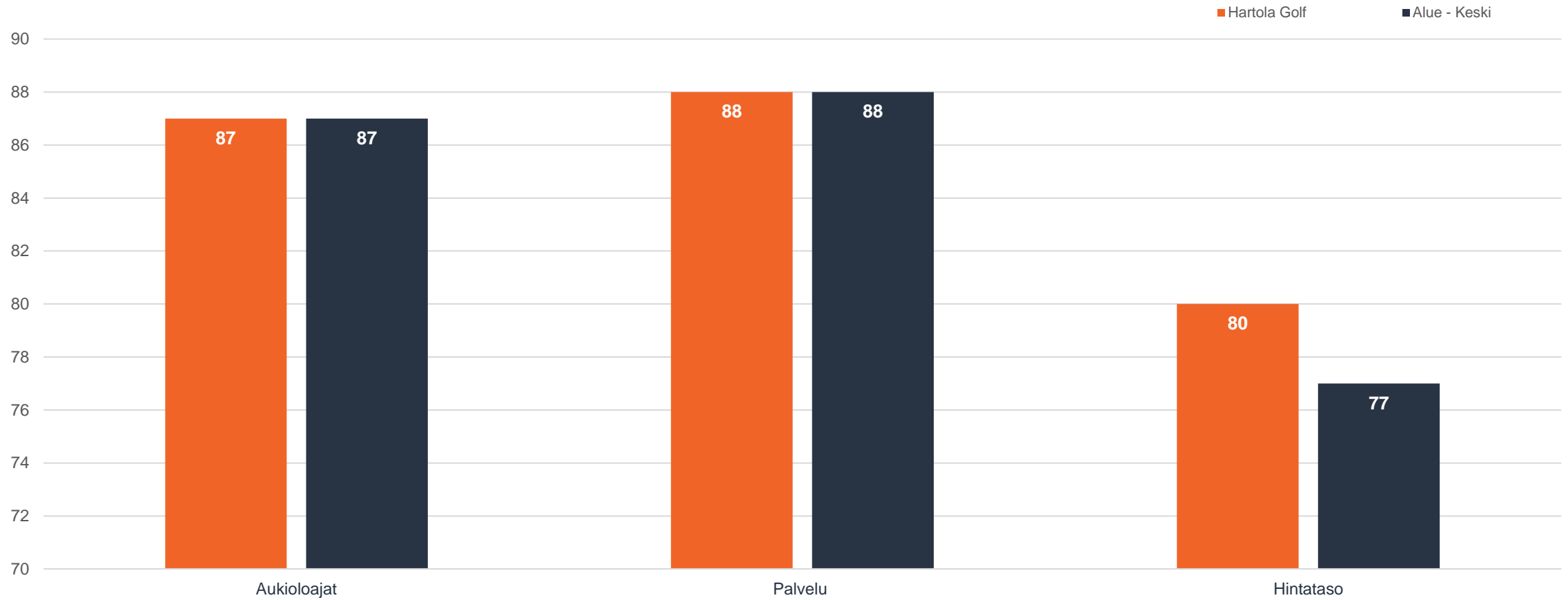
Proshop

Kosketuspisteet palvelualueella

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Proshop

#	Palvelualue
1	Hintataso
2	Palvelu
3	Aukioloajat



Palvelu ja tiedotus

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Palvelu ja tiedotus



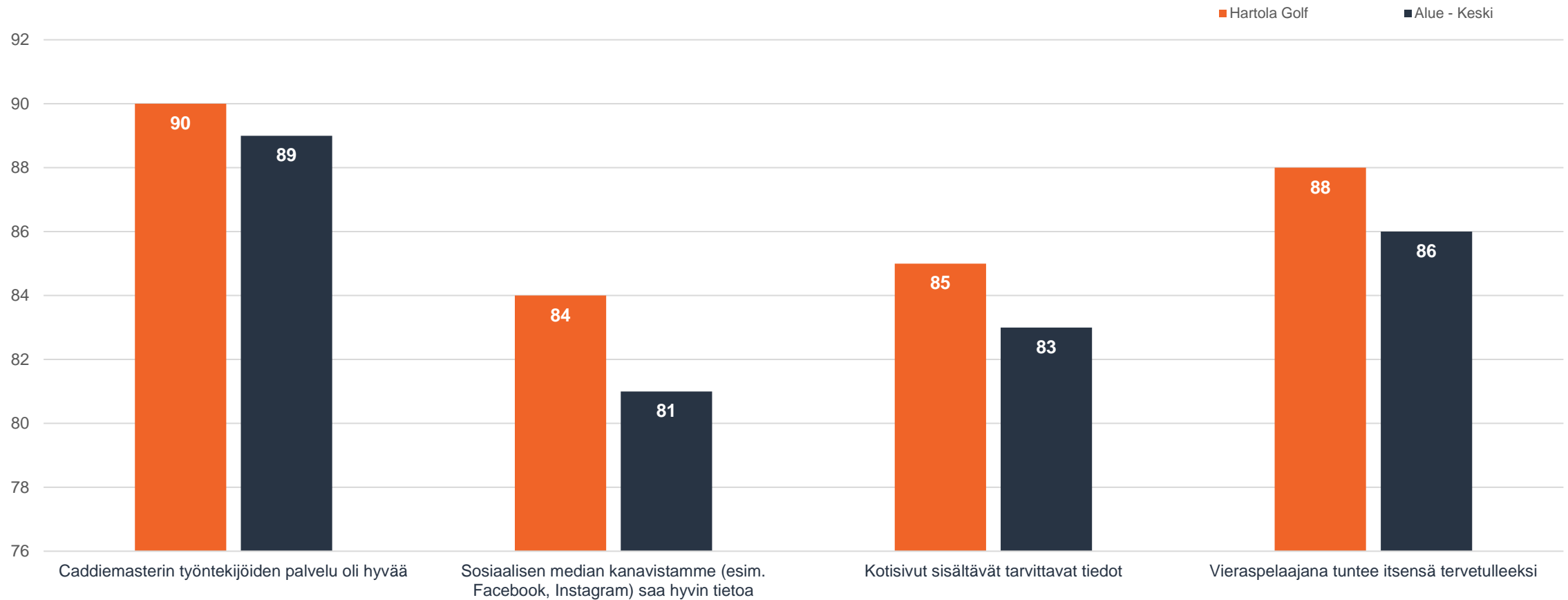
Palvelu ja tiedotus

Kosketuspisteet palvelualueella

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Palvelu ja tiedotus

#	Palvelualue
1	Sosiaalisen median kanavistamme (esim. Facebook, Instagram) saa hyvin tietoa
2	Vieraspelaajana tuntee itsensä tervetulleeksi
3	Caddiemasterin työntekijöiden palvelu oli hyvää
4	Kotisivut sisältävät tarvittavat tiedot



Taustakysymykset

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Taustakysymykset



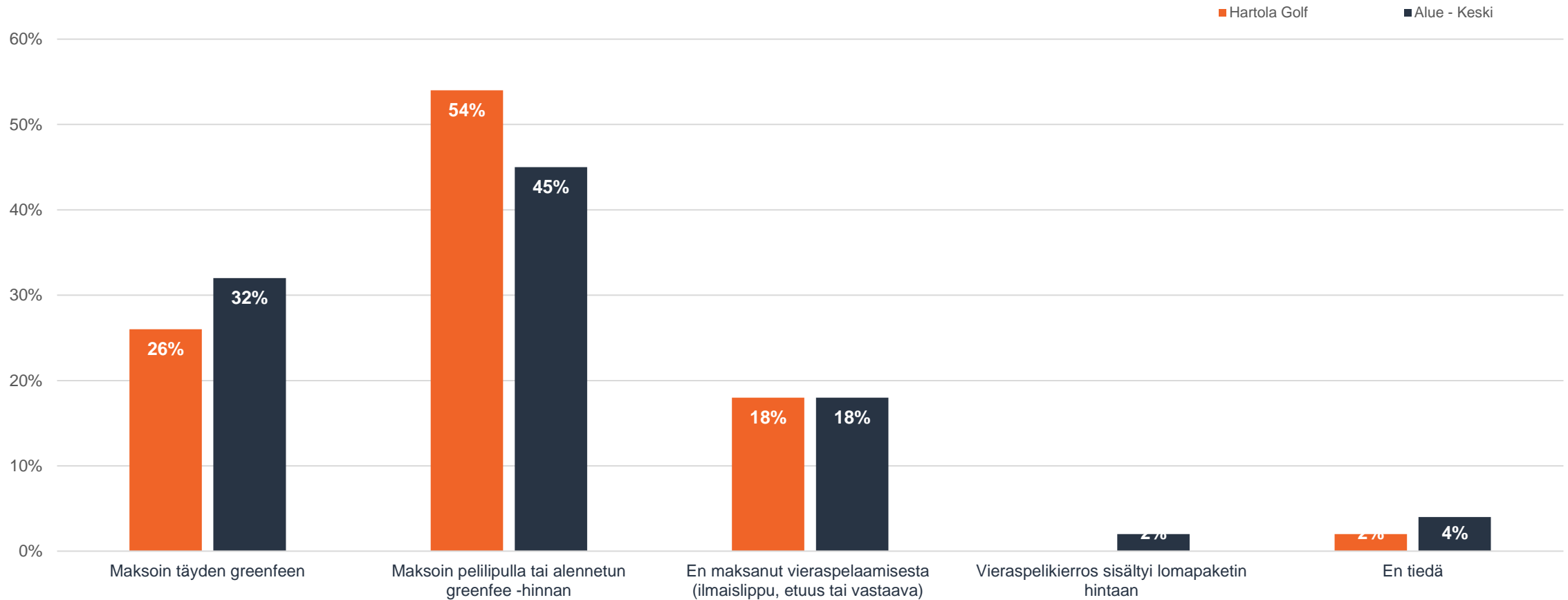
Taustakysymykset

Vieraspelikierroksen maksaminen

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



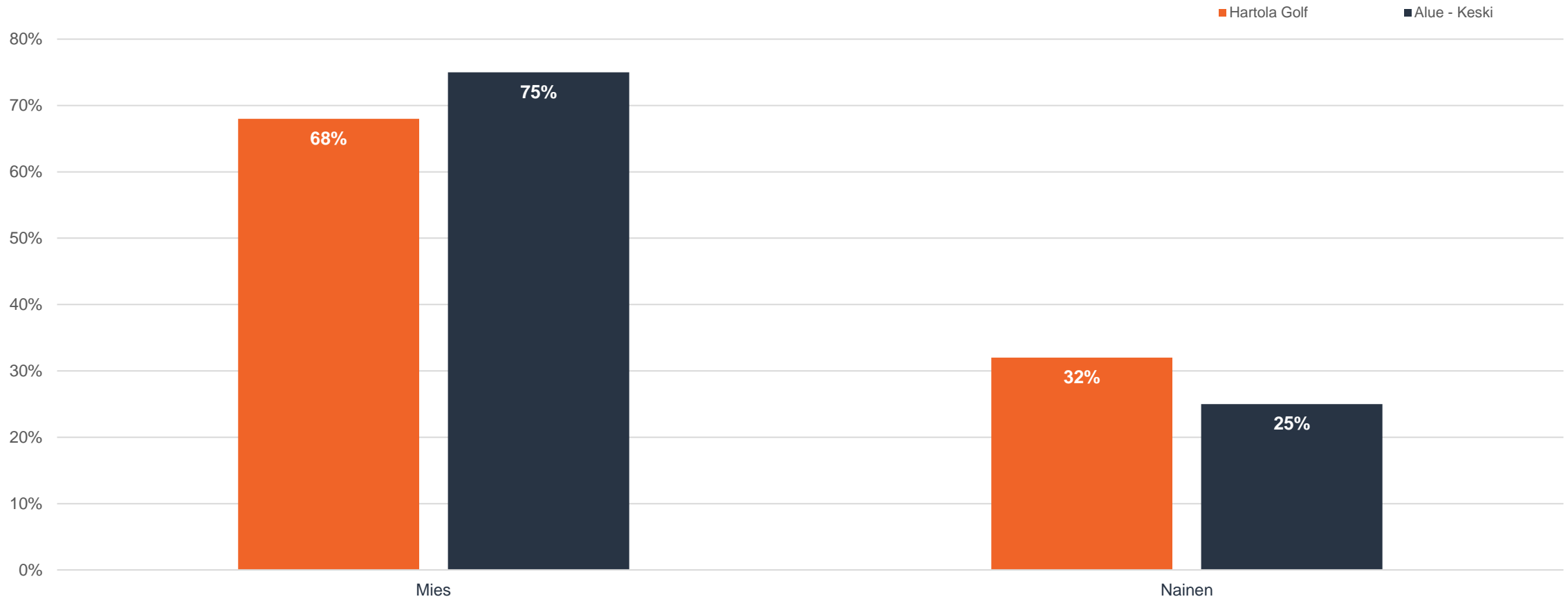
Taustakysymykset

Mikä on sukupuolesi?

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



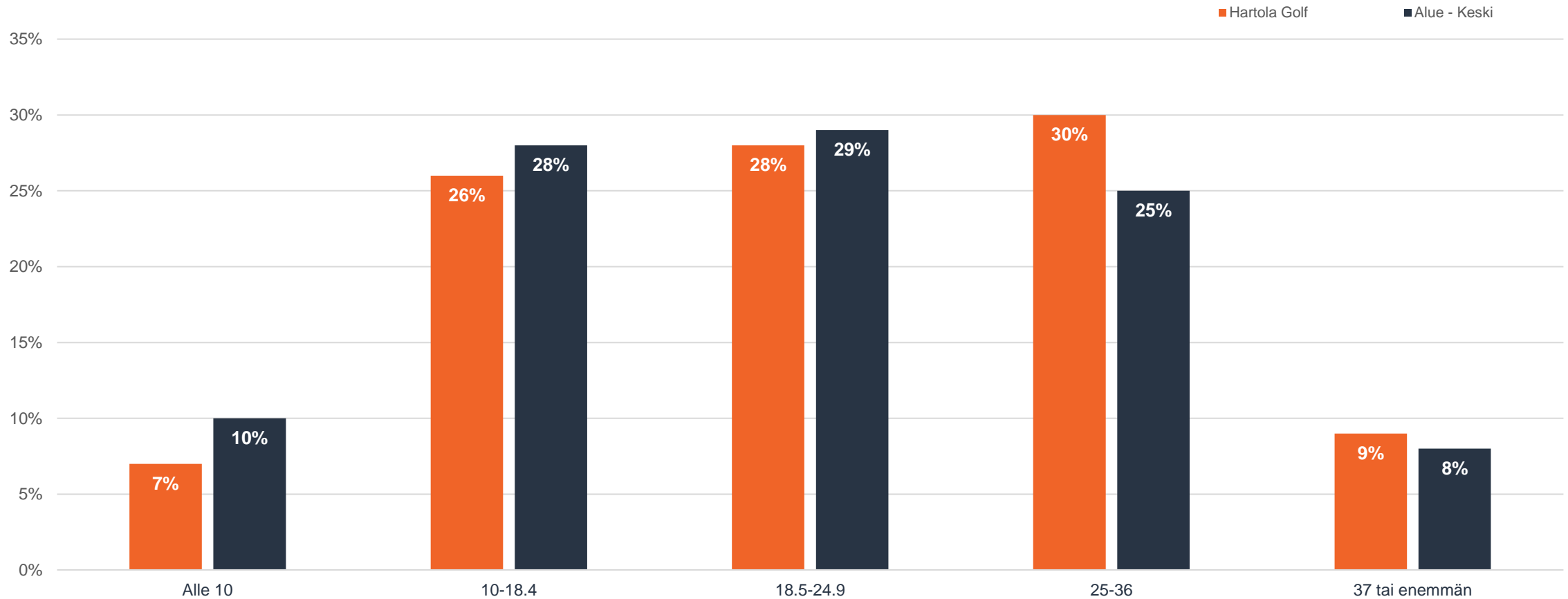
Taustakysymykset

Mikä on tasoituksesi?

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Muut kommentit

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin Muut kommentit



Muut kommentit

Mikä oli paras osa kokemustasi?

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

“Kaikki toimi - jopa oma pelikin kulki hyvin. :-)”

“Työntekijät kentällä ahkeria”

“Keentä on yksi suosikeistani”

Muut kommentit

Miten voimme tehdä kokemuksestasi vieläkin paremman?

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

“Metsien aluskasvillisuuden vähentäminen”

“Hieman ruuan laatuun lisää panostusta. Caddie voisi suositella saunomista vieraille,”

“Inget, ni gör det gott redan.”

Kapasiteetti

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Kapasiteetti



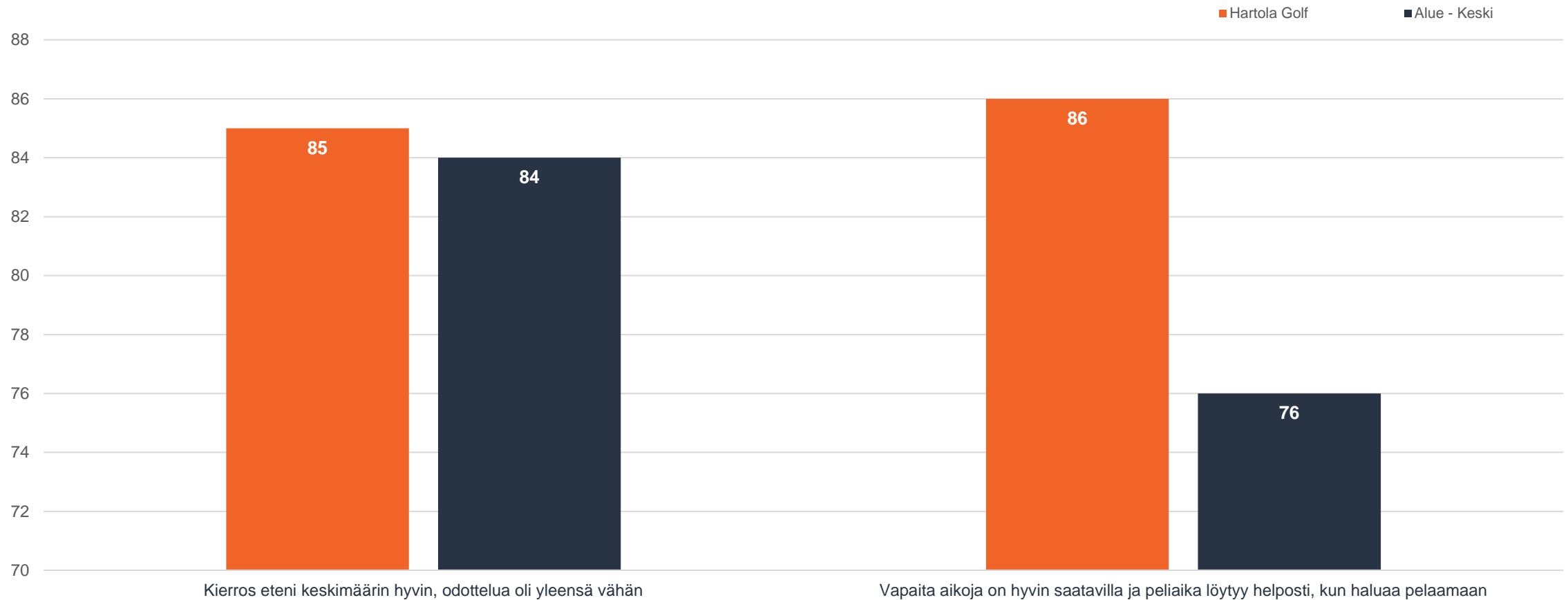
Kapasiteetti

Kosketuspisteet palvelualueella

Ajanjakso: 01. tammik. - 23. lokak. 2023

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Kapasiteetti

#	Palvelualue
1	Kierros eteni keskimäärin hyvin, odottelua oli yleensä vähän
2	Vapaita aikoja on hyvin saatavilla ja peliaika löytyy helposti, kun haluaa pelaamaan

