

Hartolan Golfklubi

Jäsenet

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

Vertailuarvo: Alue - Keski

Suodattimet käytössä: Ei mitään



Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Kyselyyn sitoutuminen

606

Kutsut

Osallistumaan kutsuttujen henkilöiden määrä

199

Vastauksia

Kyselyyn vastanneiden vastaajien kokonaismäärä

33 %

Vastausaste

Palautteen antaneiden vastaajien prosenttiosuus.

6

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

Prioriteetikartta, 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

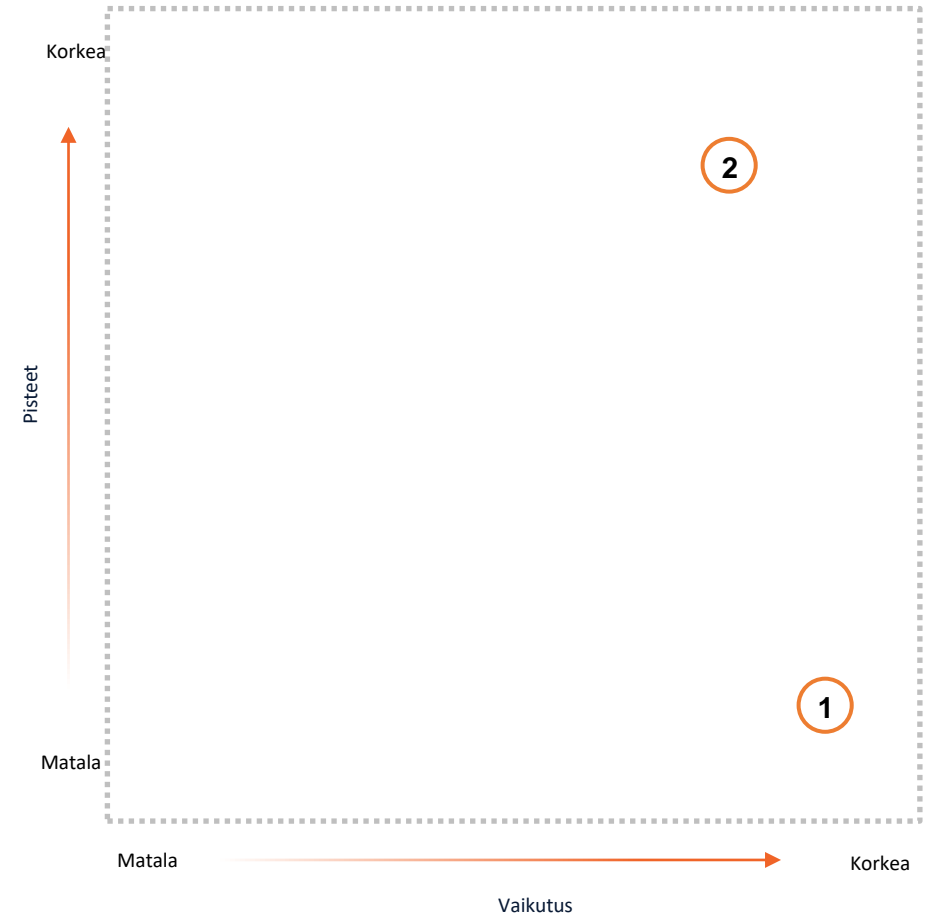
Prioriteettikartta on strateginen työkalu, jolla priorisoidaan parannuksia klubin tarjoamiin palveluihin ja tiloihin.

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.



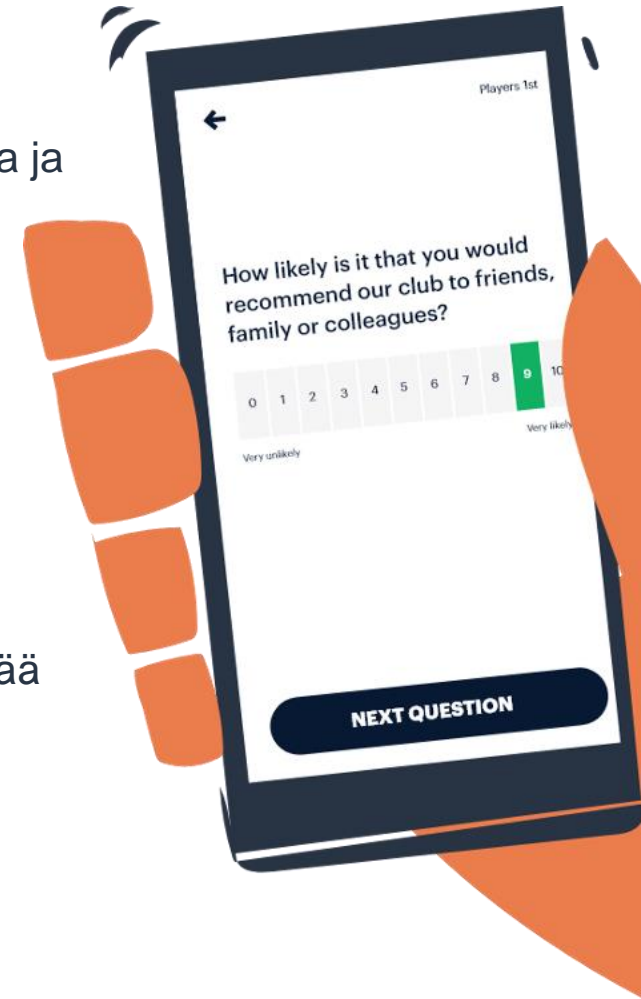
Mikä on Net Promoter Score?

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:

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

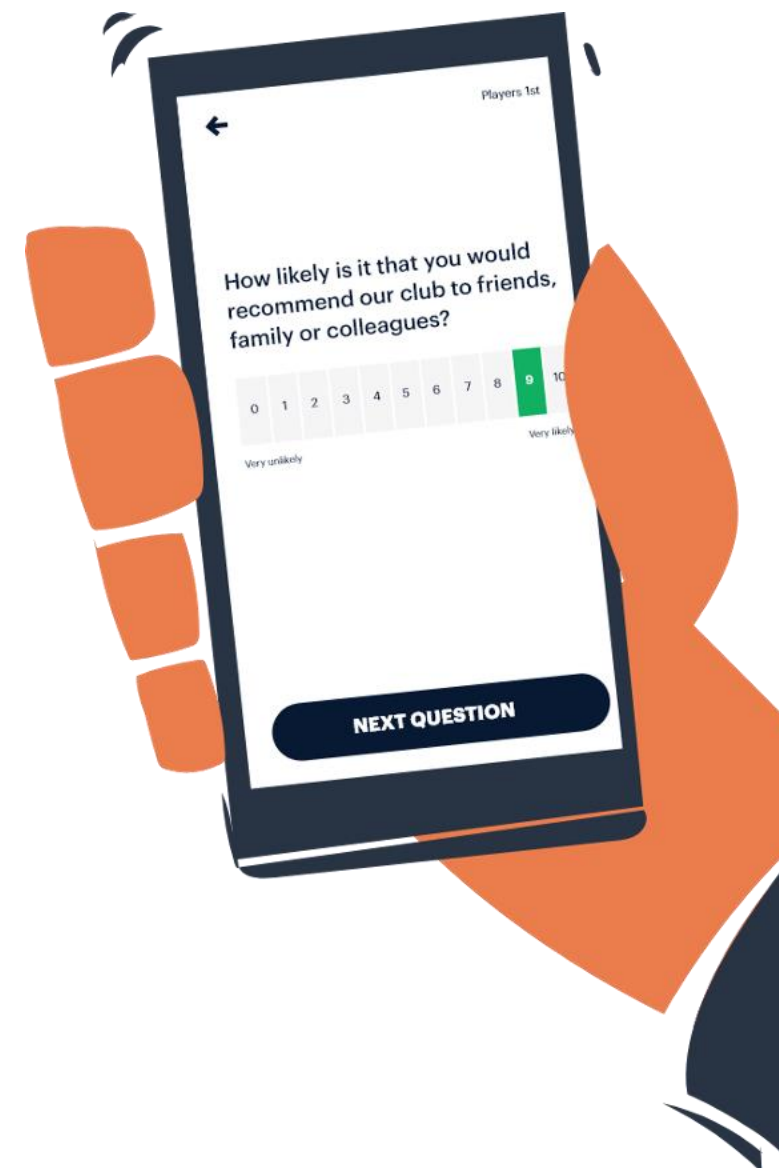
Esimerkki:

$65 = 72 \% - 7 \%$

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.



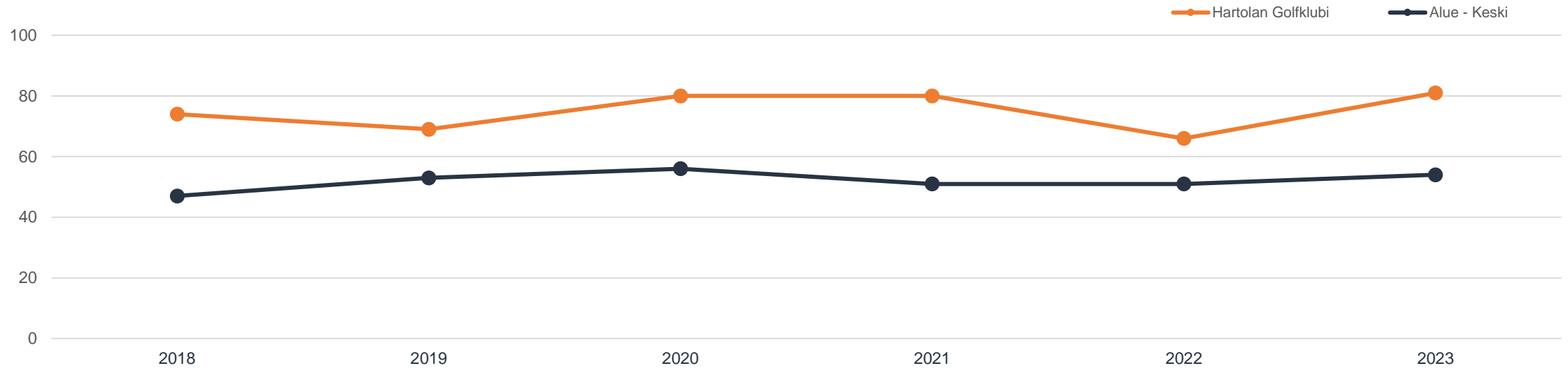
NPS tulos

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	81	54	84%	14%	2%
2022	66	51	69%	29%	3%
2021	80	51	82%	16%	2%
2020	80	56	82%	17%	2%
2019	69	53	72%	24%	3%
2018	74	47	76%	22%	2%

Palvelualueet

Yleiskatsaus kaikista kyselysi palvelualueista.



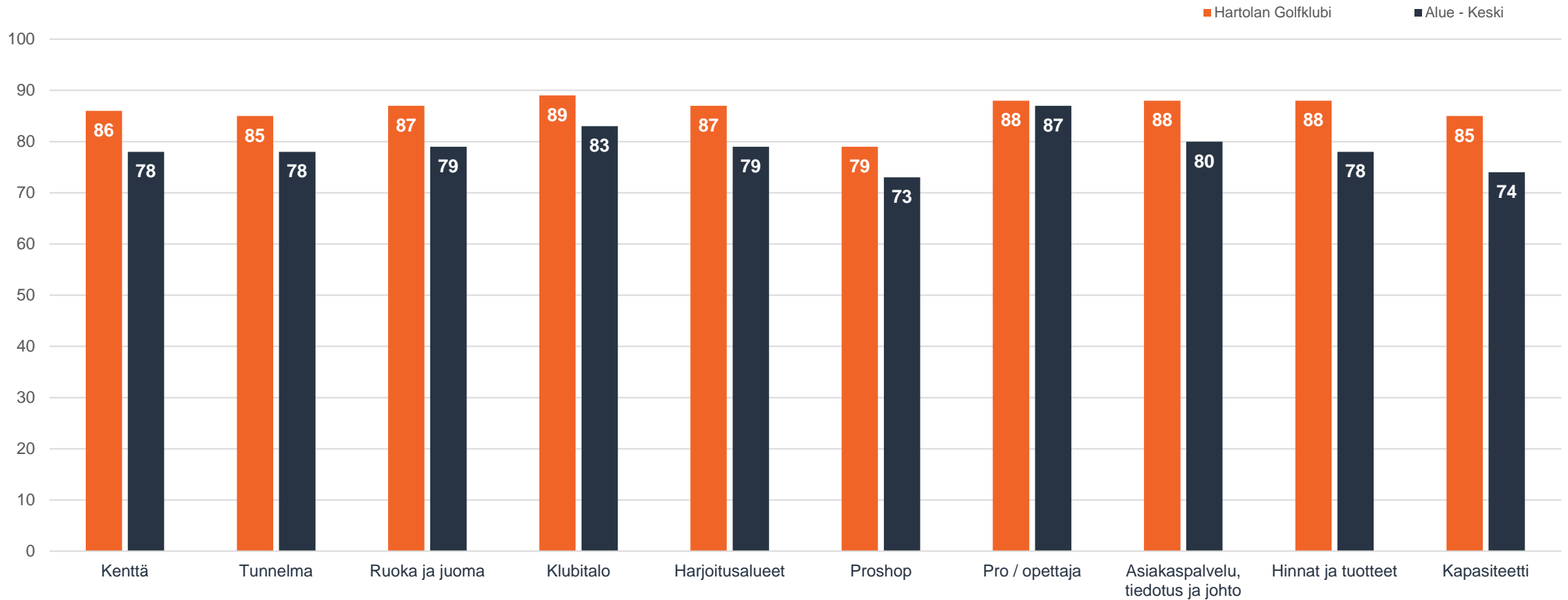
Palvelualueet

Kaikki palvelualueet klubissasi

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Taustakysymykset

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Taustakysymykset



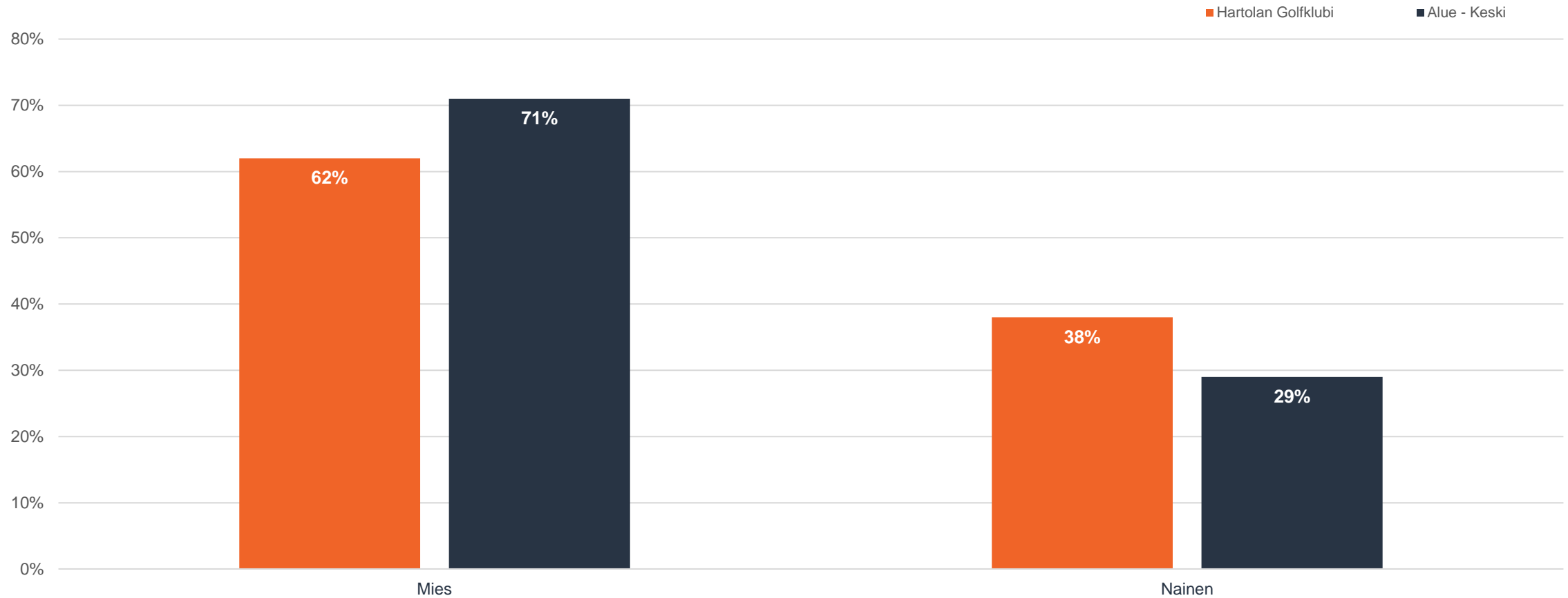
Taustakysymykset

Mikä on sukupuolesi?

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



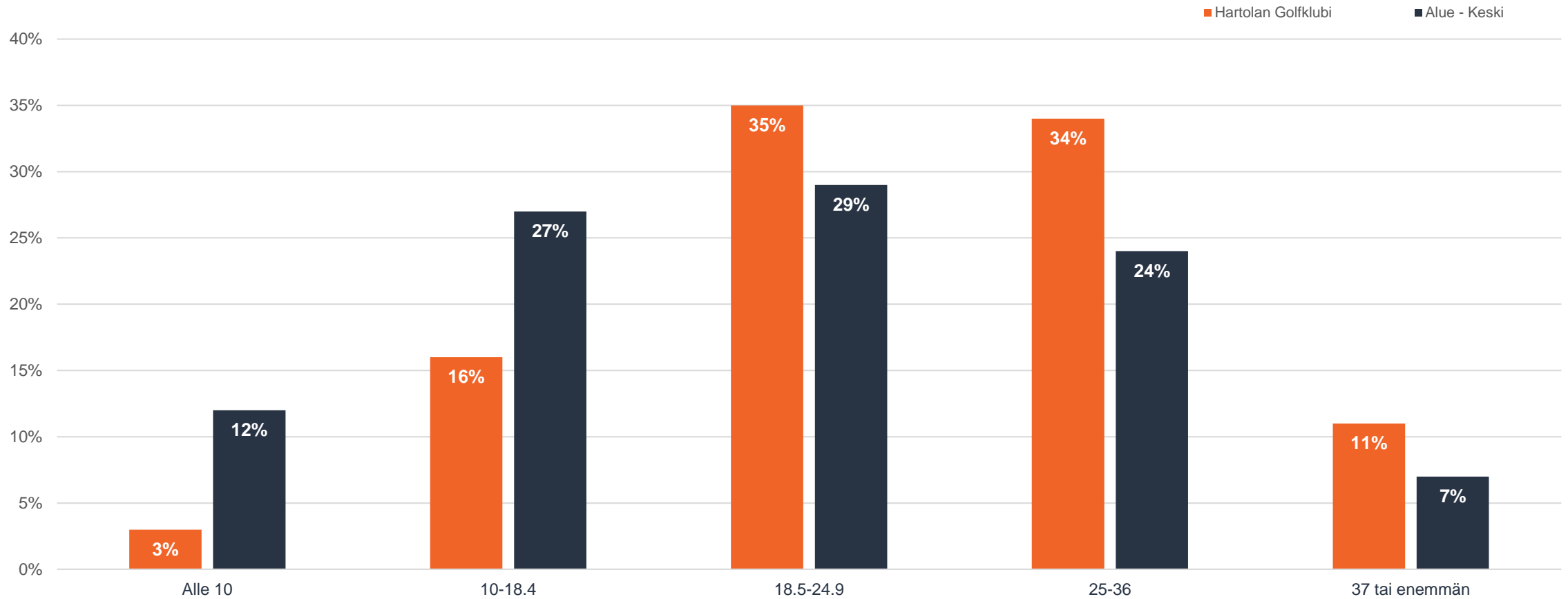
Taustakysymykset

Mikä on tasoituksesi?

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Suosittelu

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Suosittelu



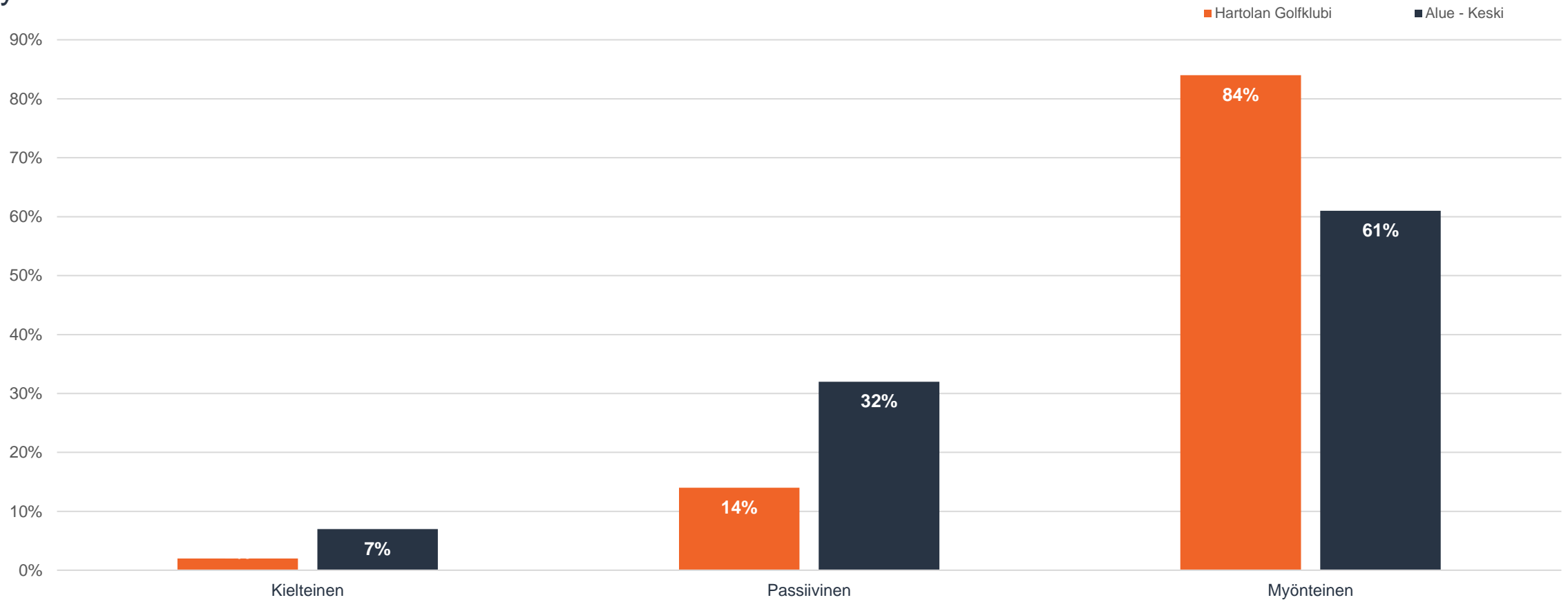
Suosittelu

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?



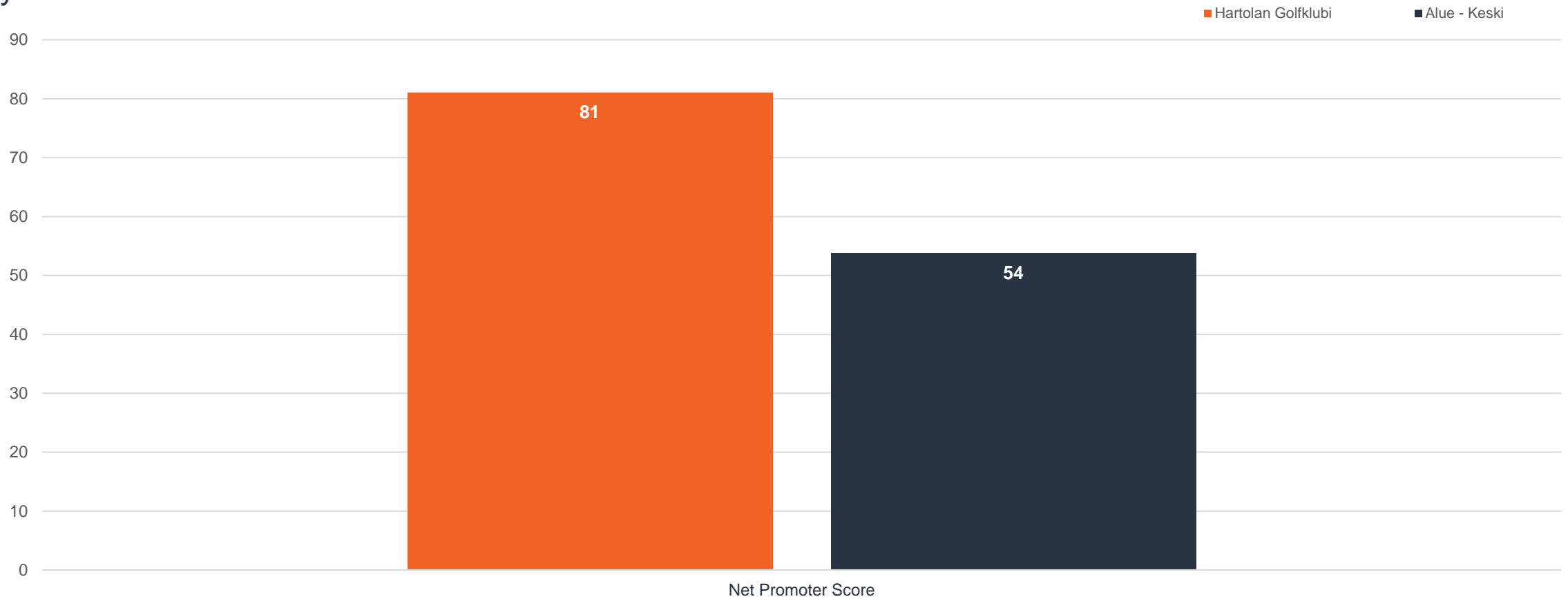
Suosittelu

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?



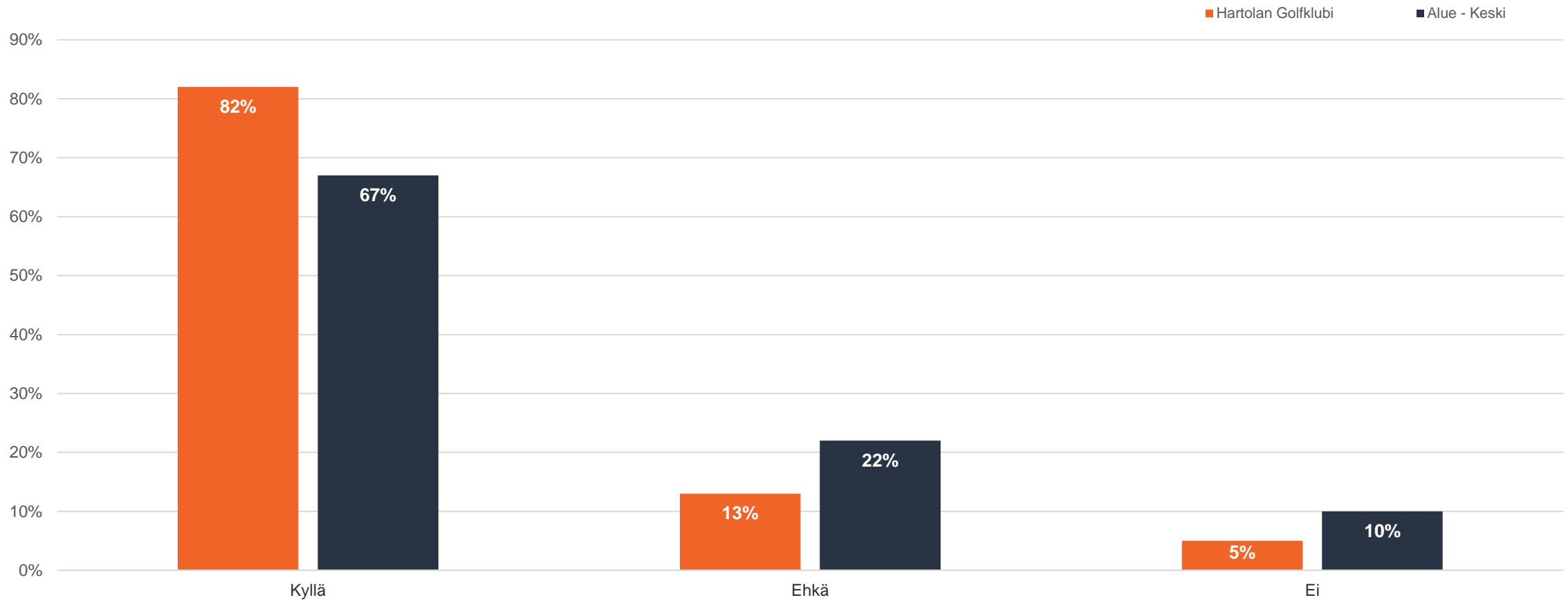
Tulevaisuuden suunnitelmat

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kuinka todennäköistä on, että jatkat golfyhteisösi jäsenenä kahden vuoden päästä?



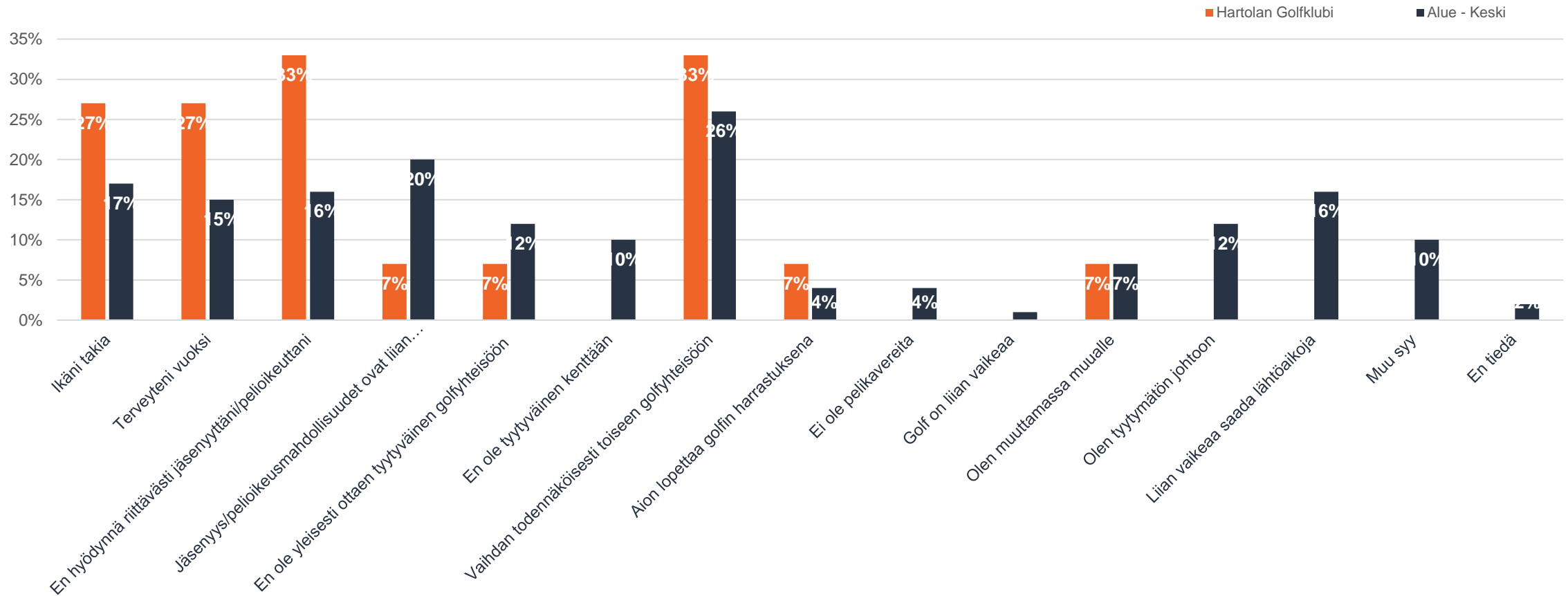
Tulevaisuuden suunnitelmat

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Mitkä asiat ovat syynä siihen, että et oleta jatkavasi jäsenenä kahden vuoden päästä? Voit valita useamman vaihtoehdon.



Kenttä

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Kenttä



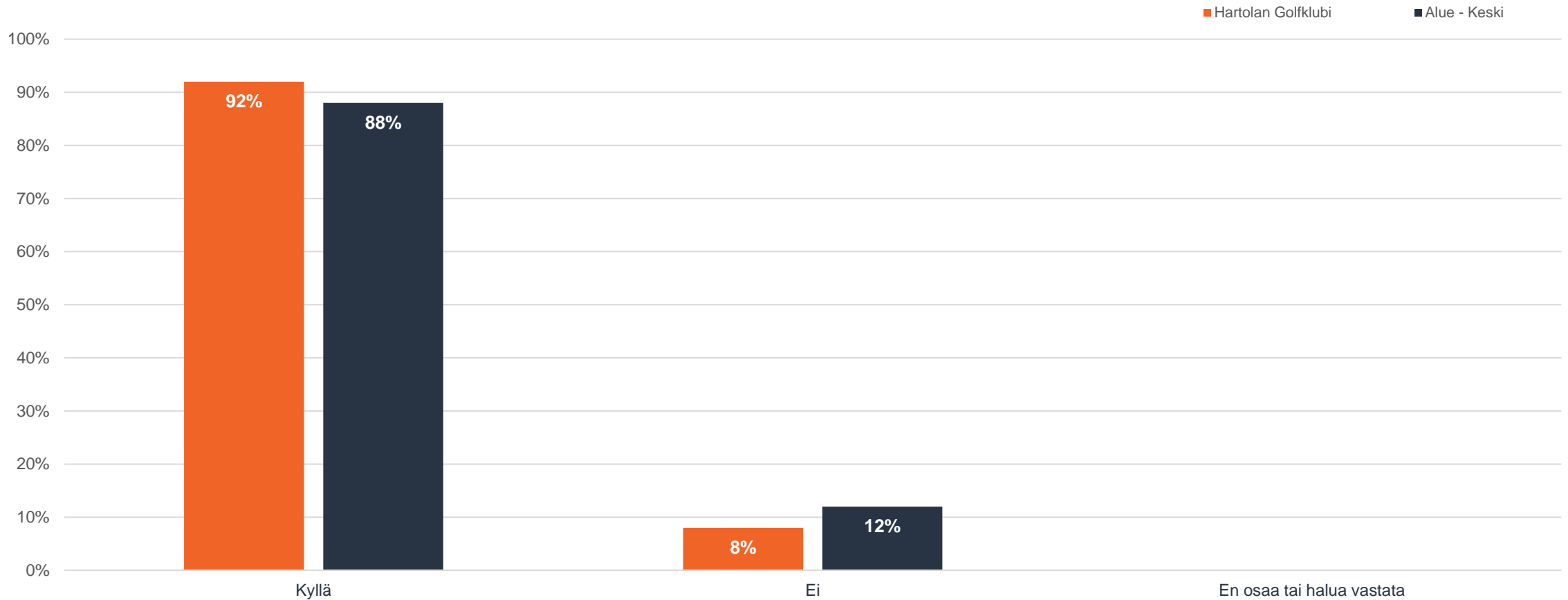
Kenttä

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Oletko tämän vuoden aikana pelannut golfyhteisön täysimittaista kenttää?



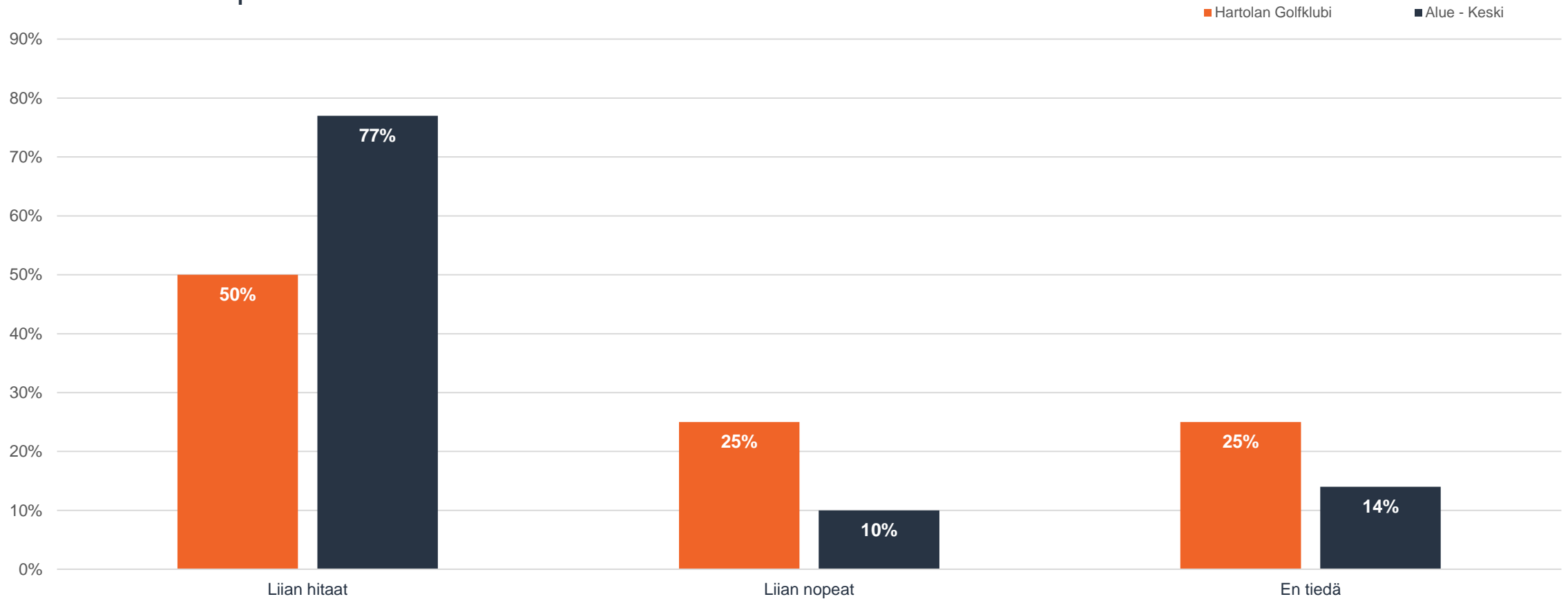
Kenttä

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

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



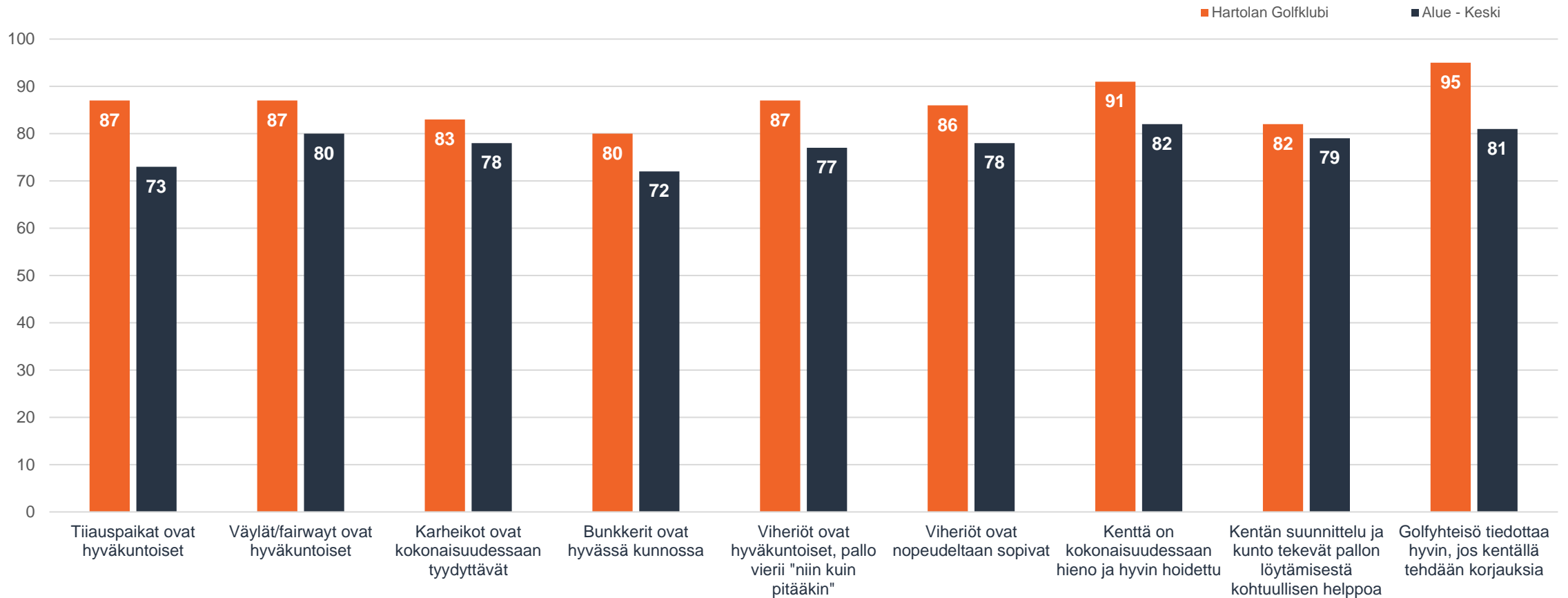
Kenttä

Kosketuspisteet palvelualueella

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Kenttä

#	Palvelualue
1	Golfyhteisö tiedottaa hyvin, jos kentällä tehdään korjauksia
2	Kenttä on kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu
3	Tiiauspaikat ovat hyväkuntoiset
4	Karheikot ovat kokonaisuudessaan tyydyttävät
5	Viheriöt ovat nopeudeltaan sopivat
6	Väylät/fairwayt ovat hyväkuntoiset
7	Viheriöt ovat hyväkuntoiset, pallo vierii "niin kuin pitääkin"
8	Kentän suunnittelu ja kunto tekevät pallon löytämisestä kohtuullisen helppoa
9	Bunkkerit ovat hyvässä kunnossa



Tunnelma

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Tunnelma



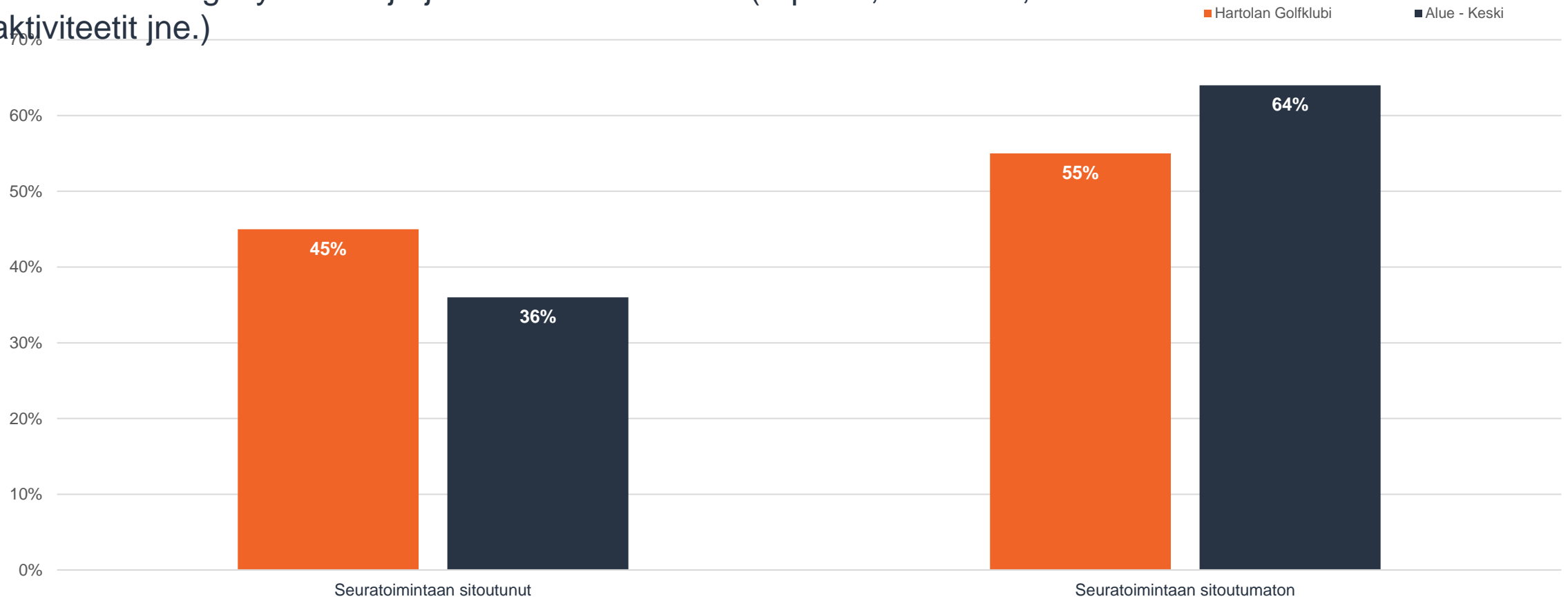
Tunnelma

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Golfyhteisön seuraelämä on minulle tärkeää ja aina kun mahdollista pyrin osallistumaan golfyhteisön järjestämään toimintaan (kilpailut, seurailat, toimikunta-aktiviteetit jne.)



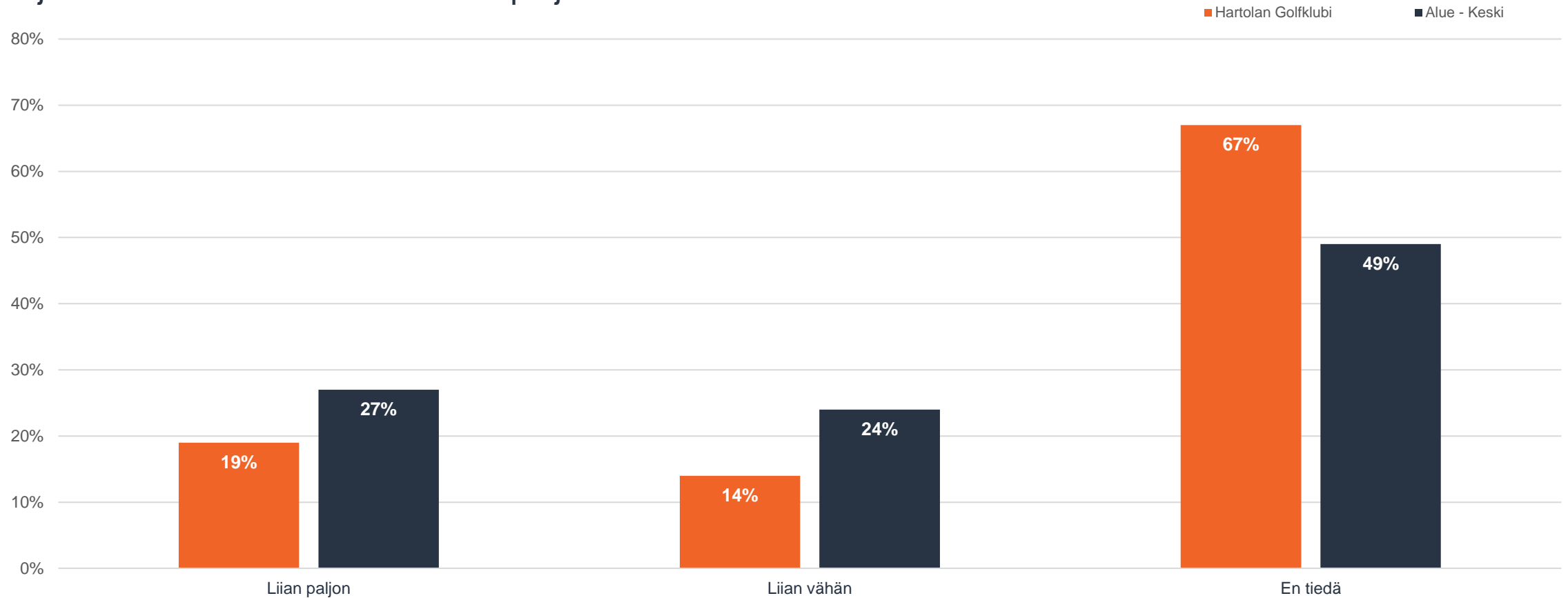
Tunnelma

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

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



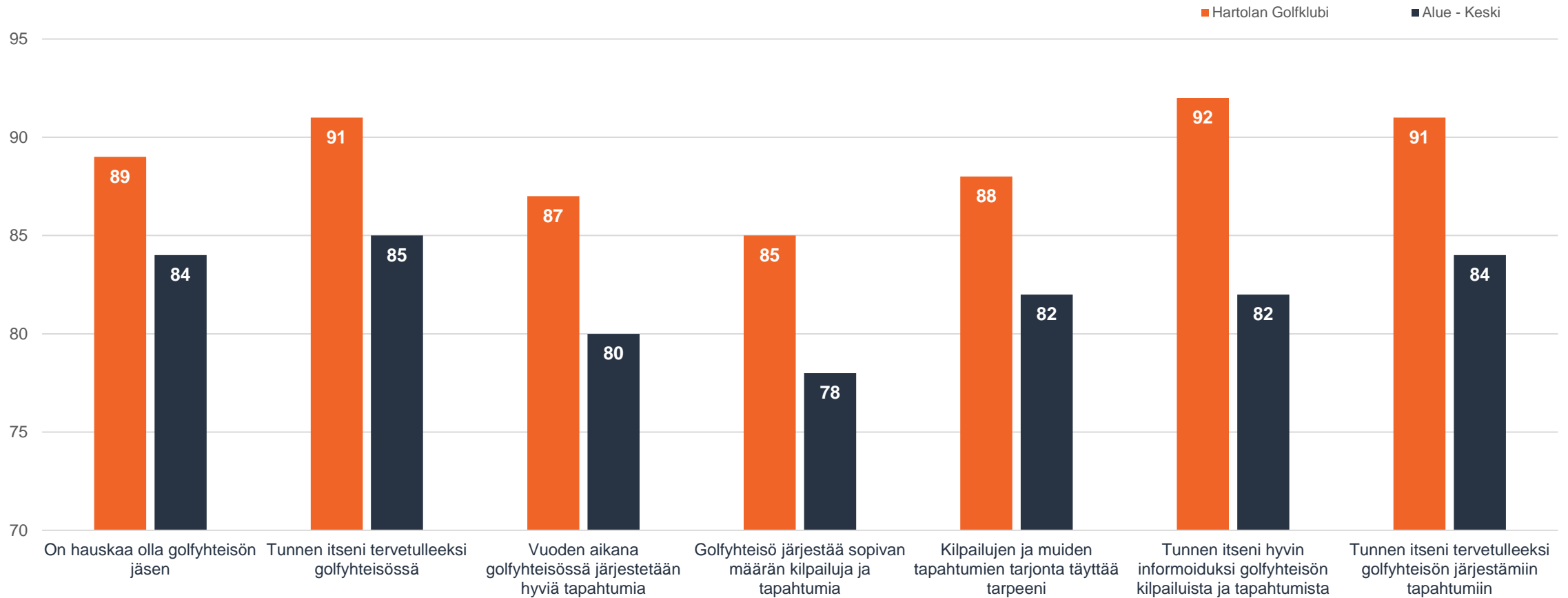
Tunnelma

Kosketuspisteet palvelualueella

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Tunnelma

#	Palvelualue
1	On hauskaa olla golfyhteisön jäsen
2	Vuoden aikana golfyhteisössä järjestetään hyviä tapahtumia
3	Tunnen itseni tervetulleeksi golfyhteisössä
4	Golfyhteisö järjestää sopivan määrän kilpailuja ja tapahtumia
5	Tunnen itseni tervetulleeksi golfyhteisön järjestämiin tapahtumiin
6	Tunnen itseni hyvin informoiduksi golfyhteisön kilpailuista ja tapahtumista
7	Kilpailujen ja muiden tapahtumien tarjonta täyttää tarpeeni



Ruoka ja juoma

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Ruoka ja juoma



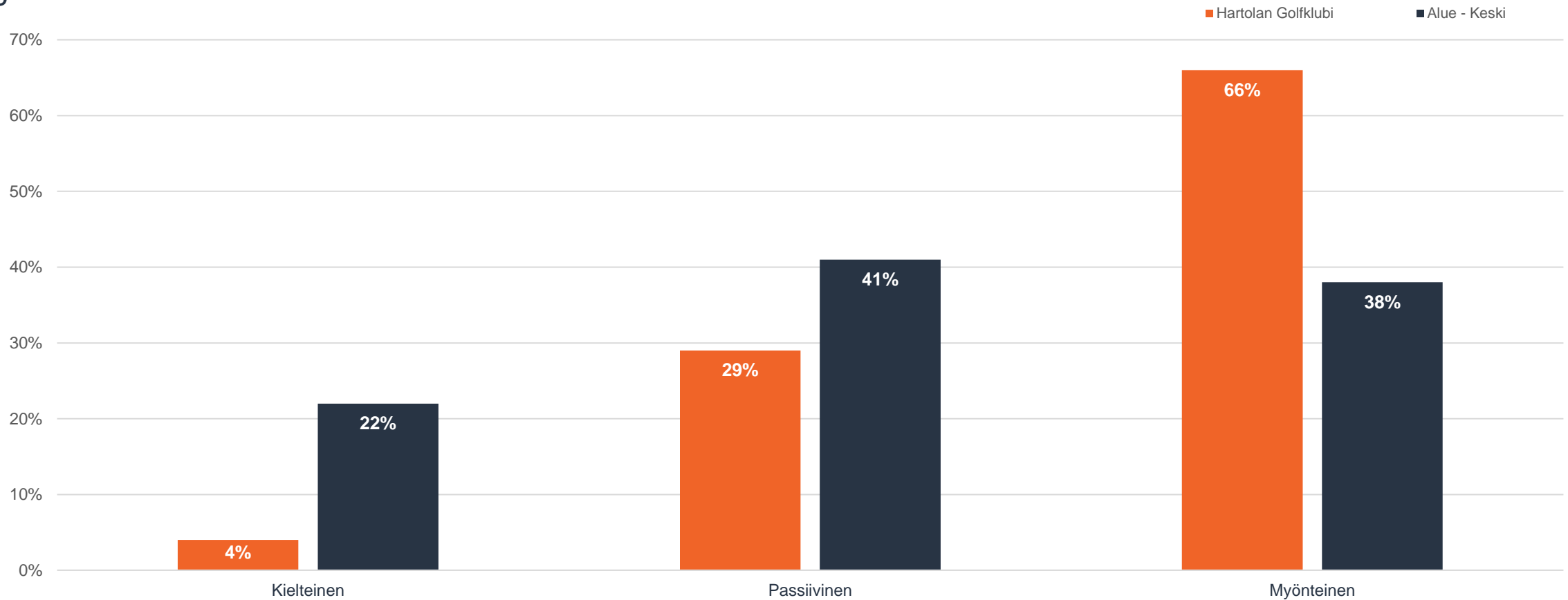
Ruoka ja juoma

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

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



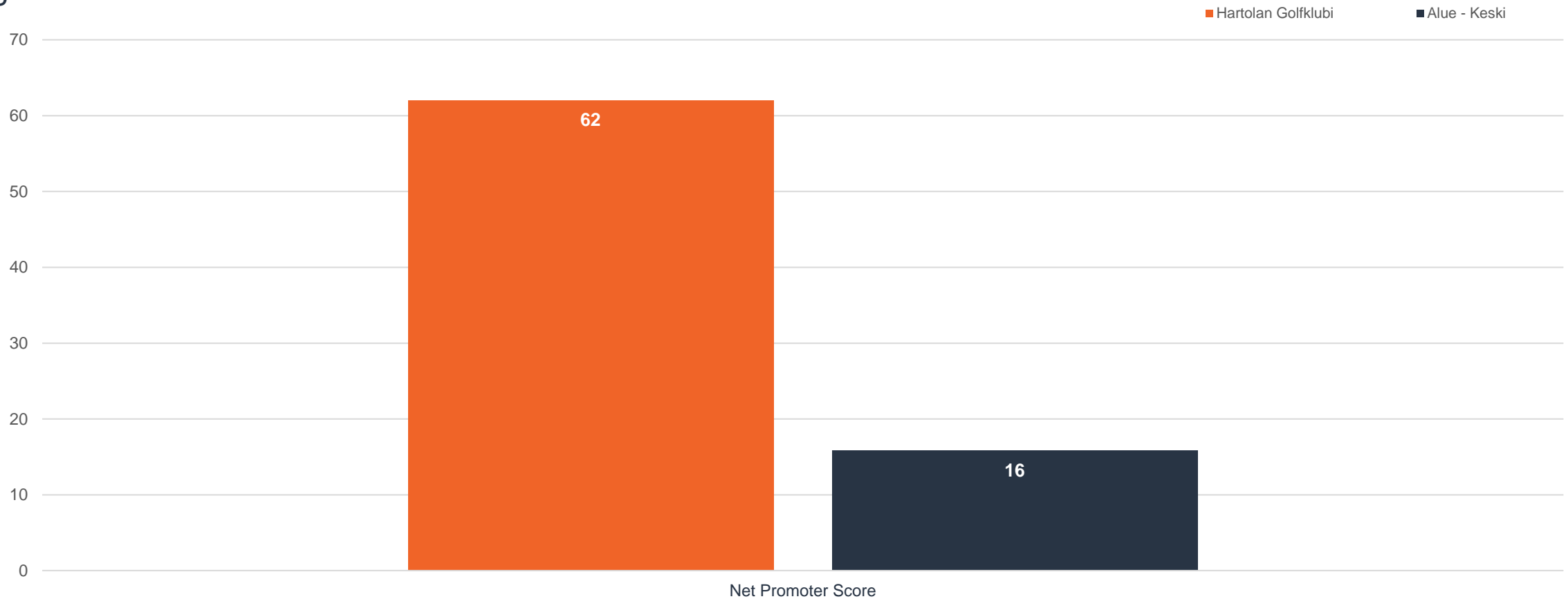
Ruoka ja juoma

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

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



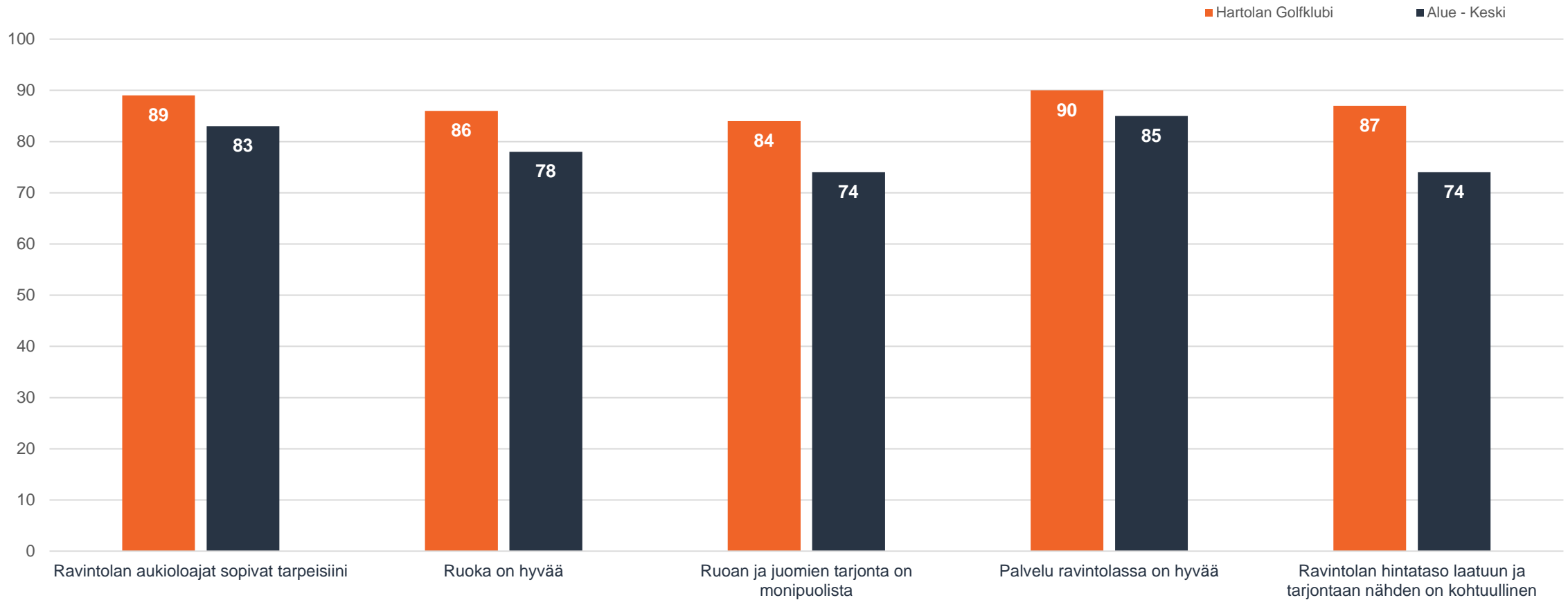
Ruoka ja juoma

Kosketuspisteet palvelualueella

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Ruoka ja juoma

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



Klubitalo

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Klubitalo



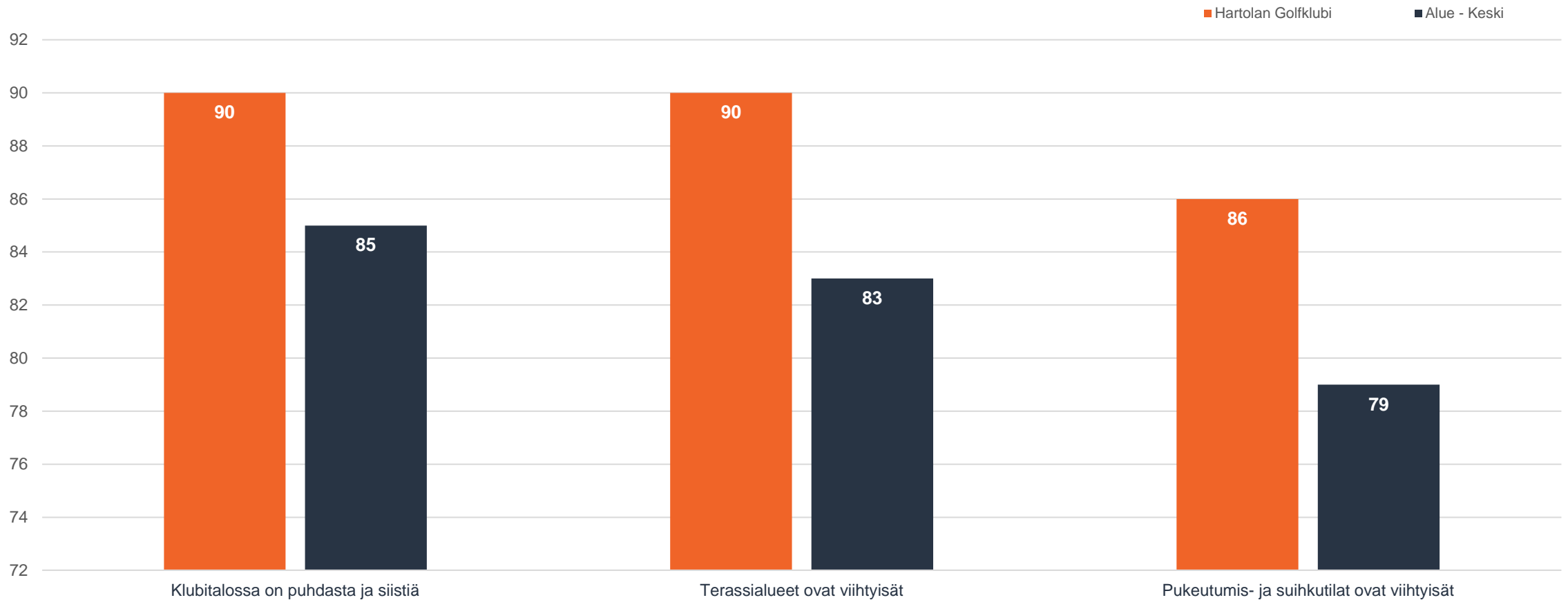
Klubitalo

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kosketuspisteet palvelualueella



Klubitalo

#	Palvelualue
1	Pukeutumis- ja suihkutilat ovat viihtyisät
2	Terassialueet ovat viihtyisät
3	Klubitalossa on puhdasta ja siistiä



Harjoitusalueet

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Harjoitusalueet



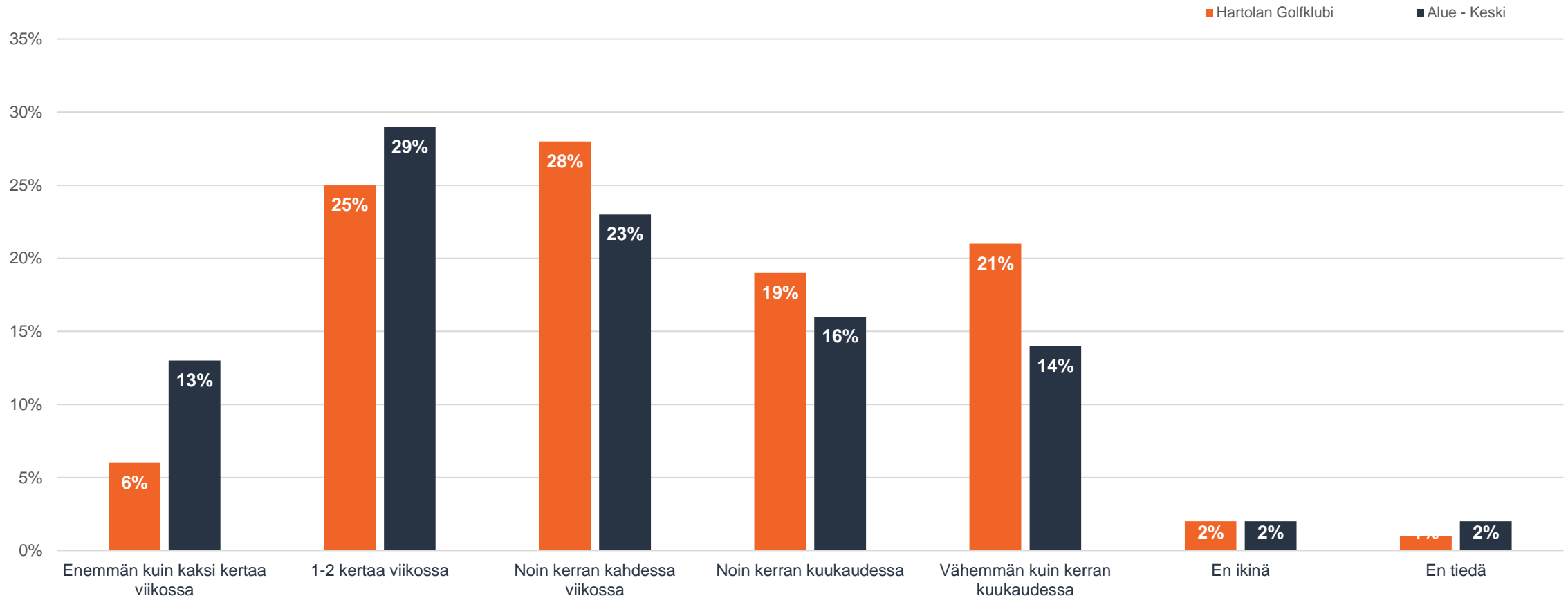
Harjoitusalueet

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kuinka usein käytät harjoitusalueita (range, lähipelialue, puttiviheriö)?



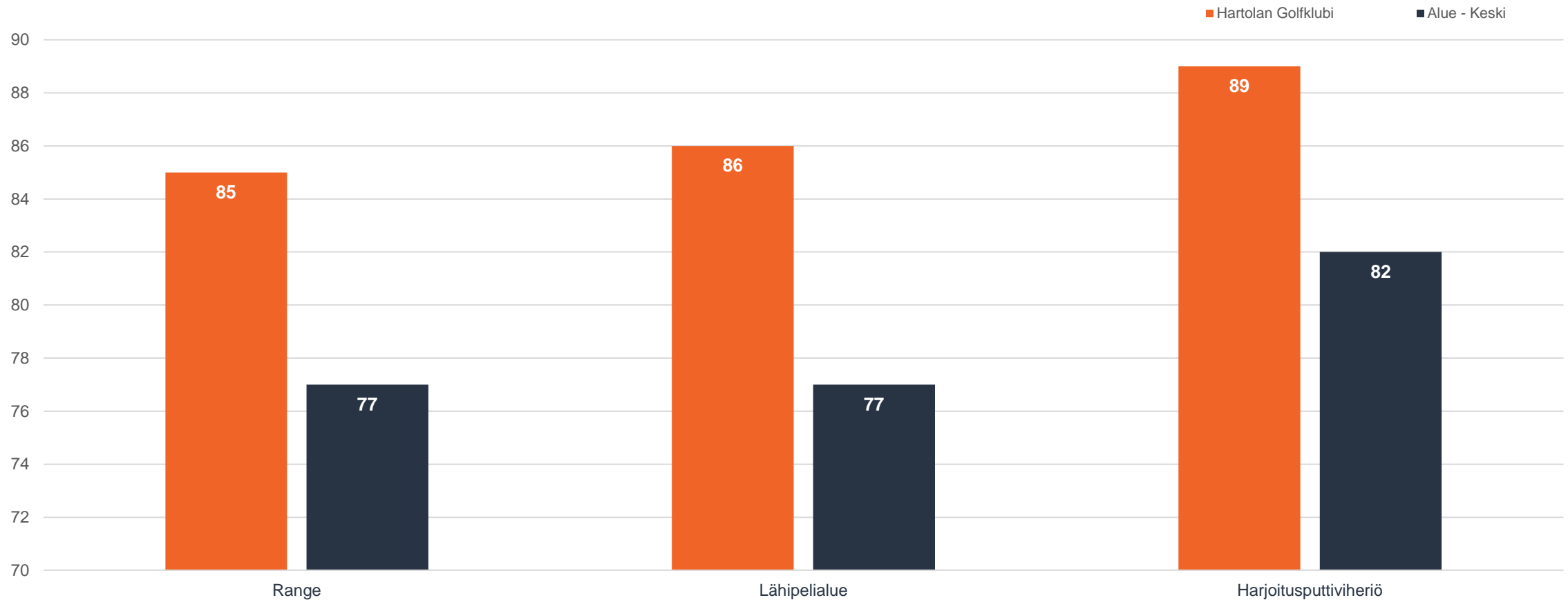
Harjoitusalueet

Kosketuspisteet palvelualueella

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Harjoitusalueet

#	Palvelualue
1	Harjoitusputtiviheriö
2	Range
3	Lähipelialue



Proshop

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Proshop



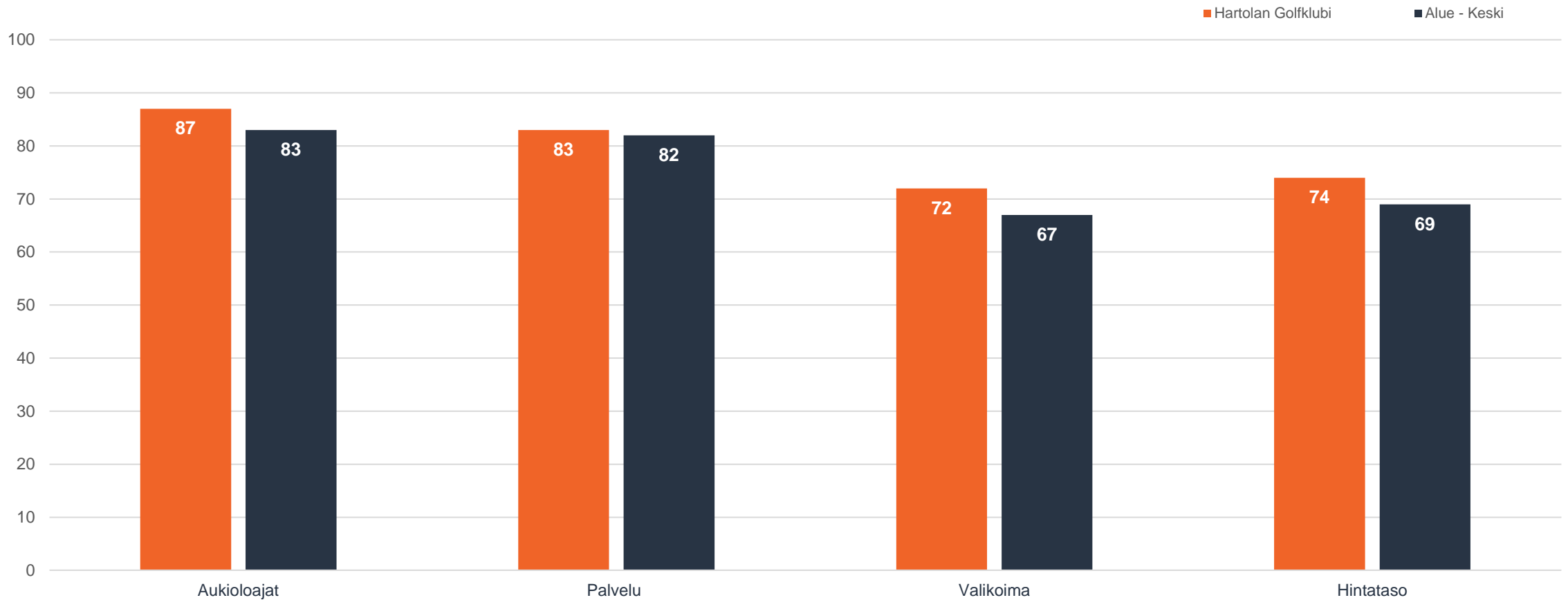
Proshop

Kosketuspisteet palvelualueella

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Proshop

#	Palvelualue
1	Palvelu
2	Valikoima
3	Hintataso
4	Aukioloajat



Pro / opettaja

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin Pro /
opettaja



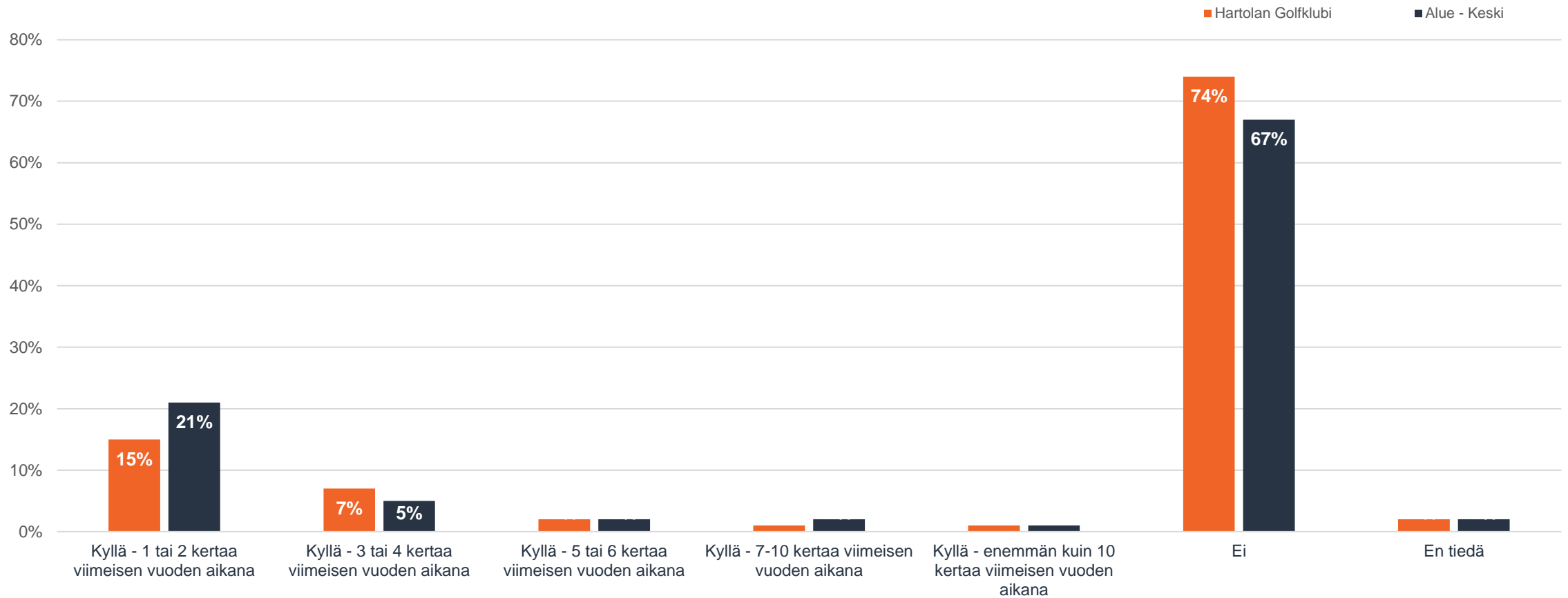
Pro / opettaja

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Oletko hyödyntänyt golfyhteisön opettajien / proiden palveluita vuoden aikana?



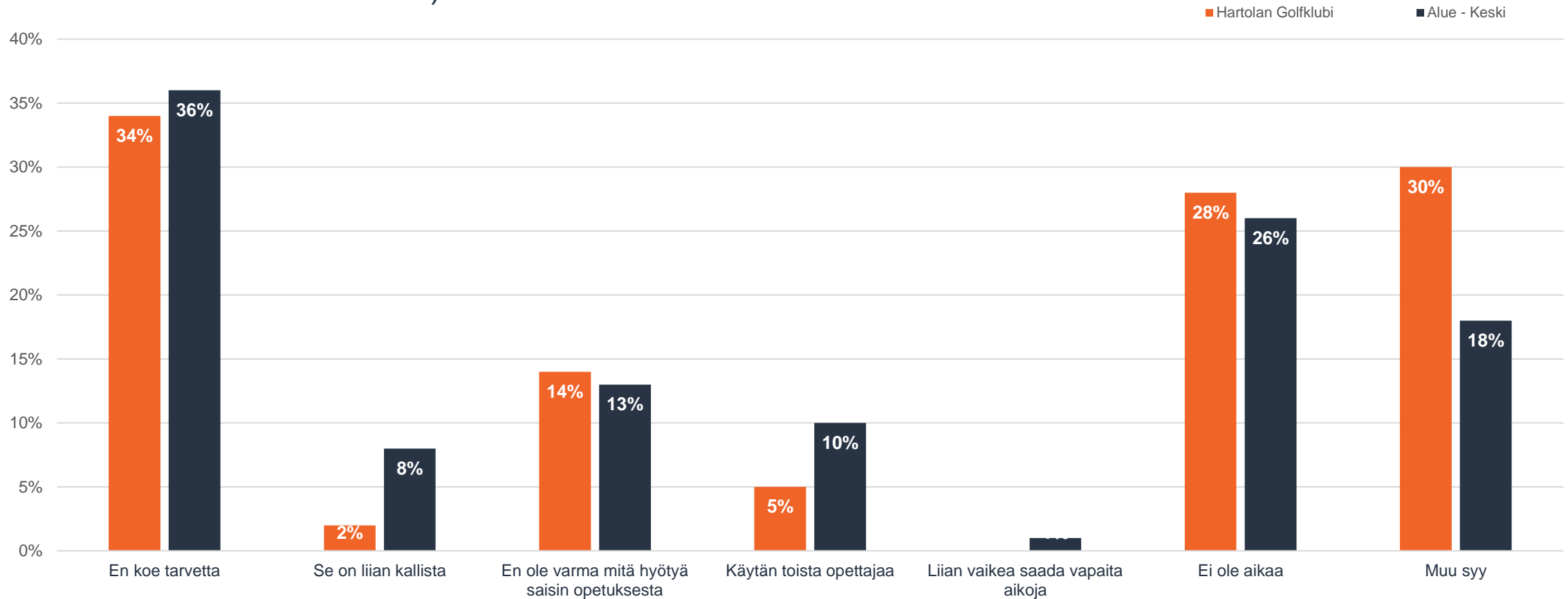
Pro / opettaja

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Mitkä ovat ensisijaiset syyt siihen, että et ole hyödyntänyt proiden palveluita? (Voit valita useamman vaihtoehdon)



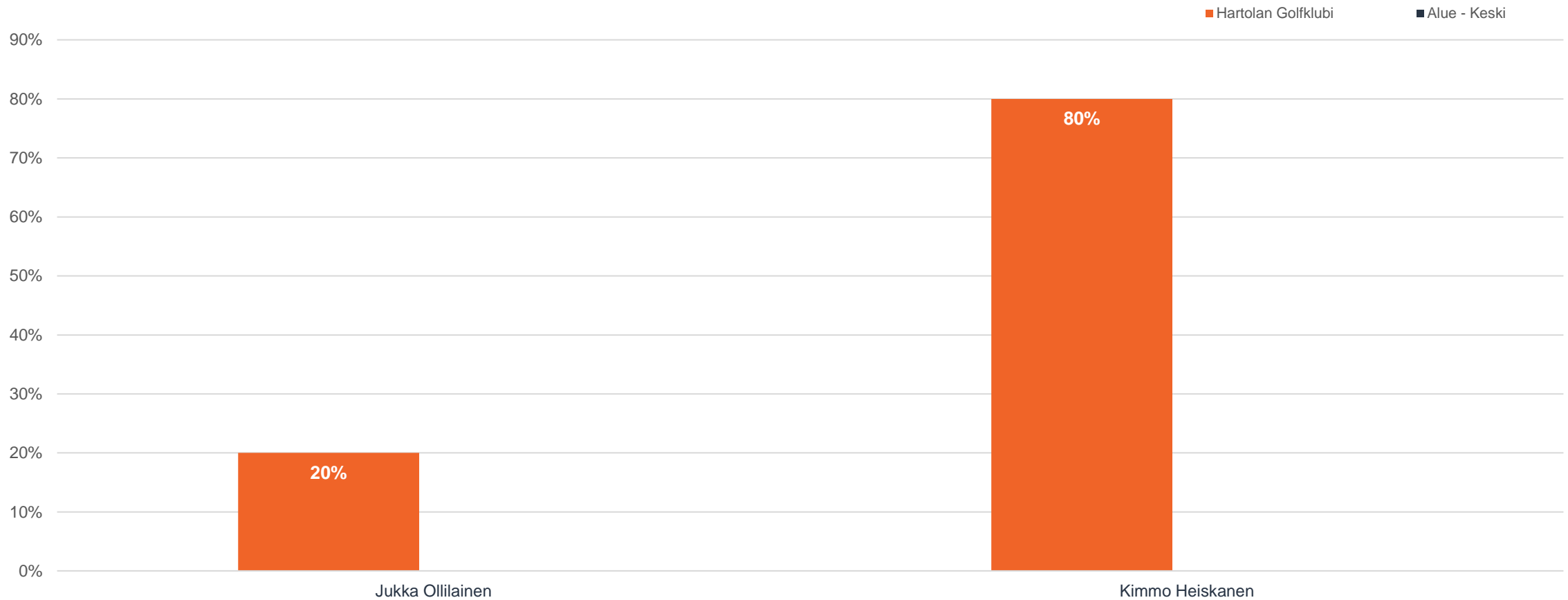
Pro / opettaja

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Ketä opettajaa olet käyttänyt eniten?



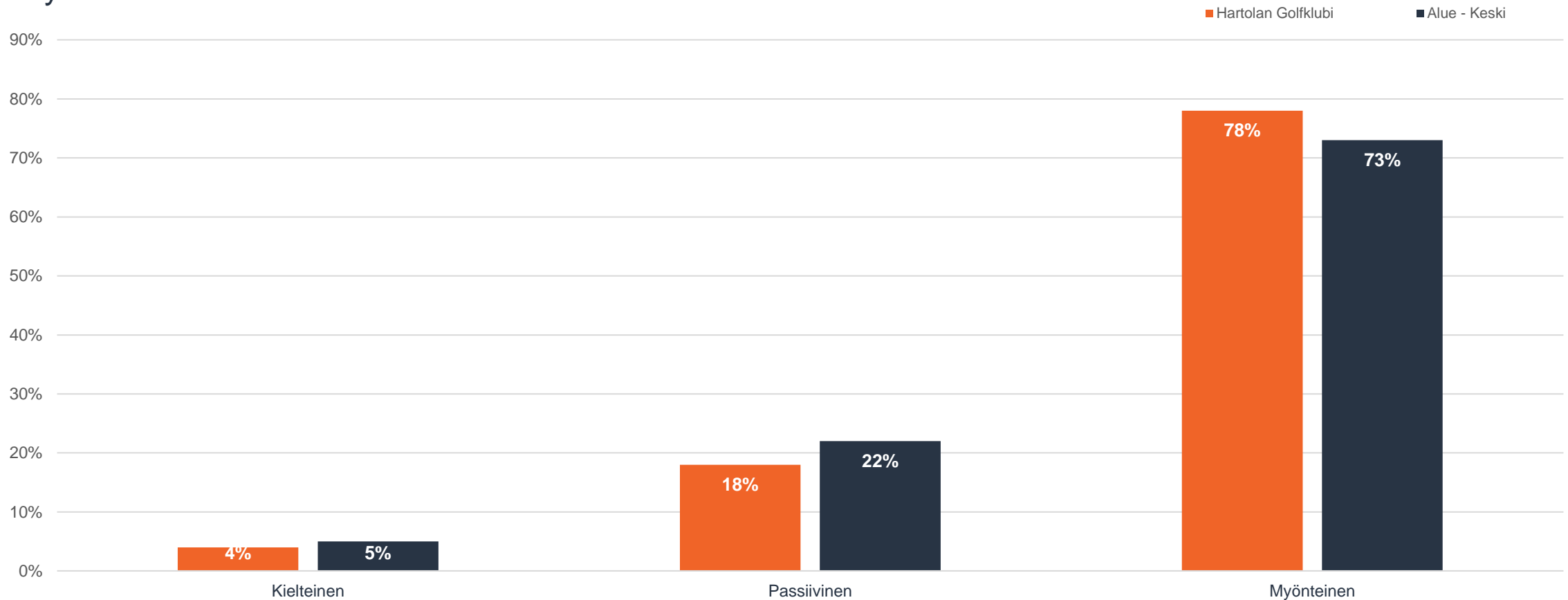
Pro / opettaja

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit kyseistä golfopettajaa ystäville, perheelle tai työkavereille?



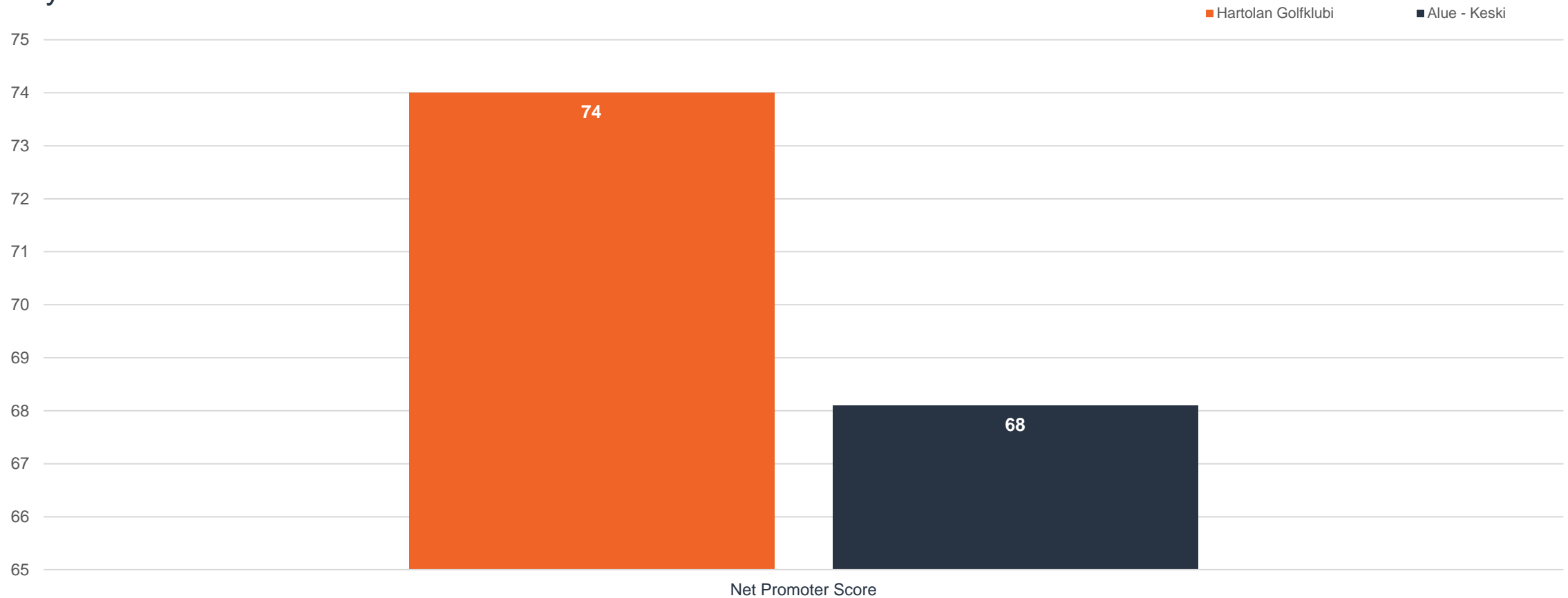
Pro / opettaja

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit kyseistä golfopettajaa ystäville, perheelle tai työkavereille?



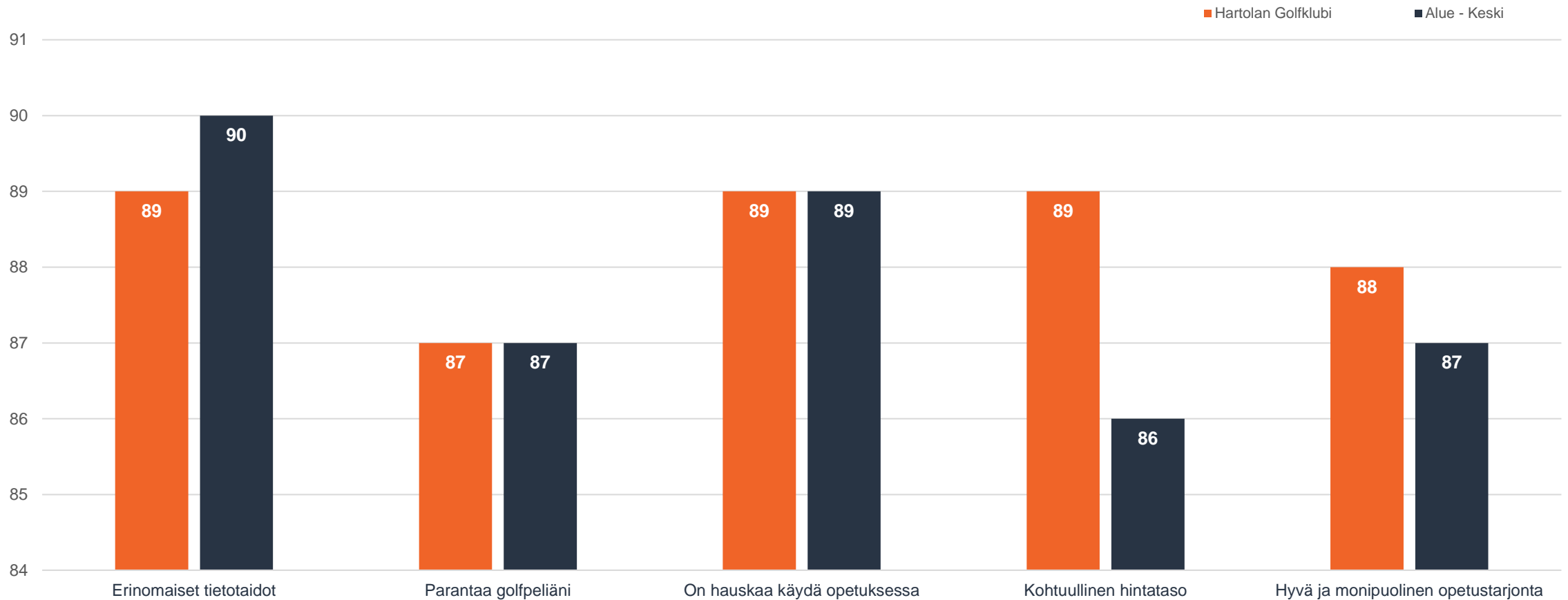
Pro / opettaja

Kosketuspisteet palvelualueella

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Pro / opettaja

#	Palvelualue
1	On hauskaa käydä opetuksessa
2	Parantaa golfpeliäni
3	Erinomaiset tietotaidot
4	Hyvä ja monipuolinen opetustarjonta
5	Kohtuullinen hintataso



Asiakaspalvelu, tiedotus ja johto



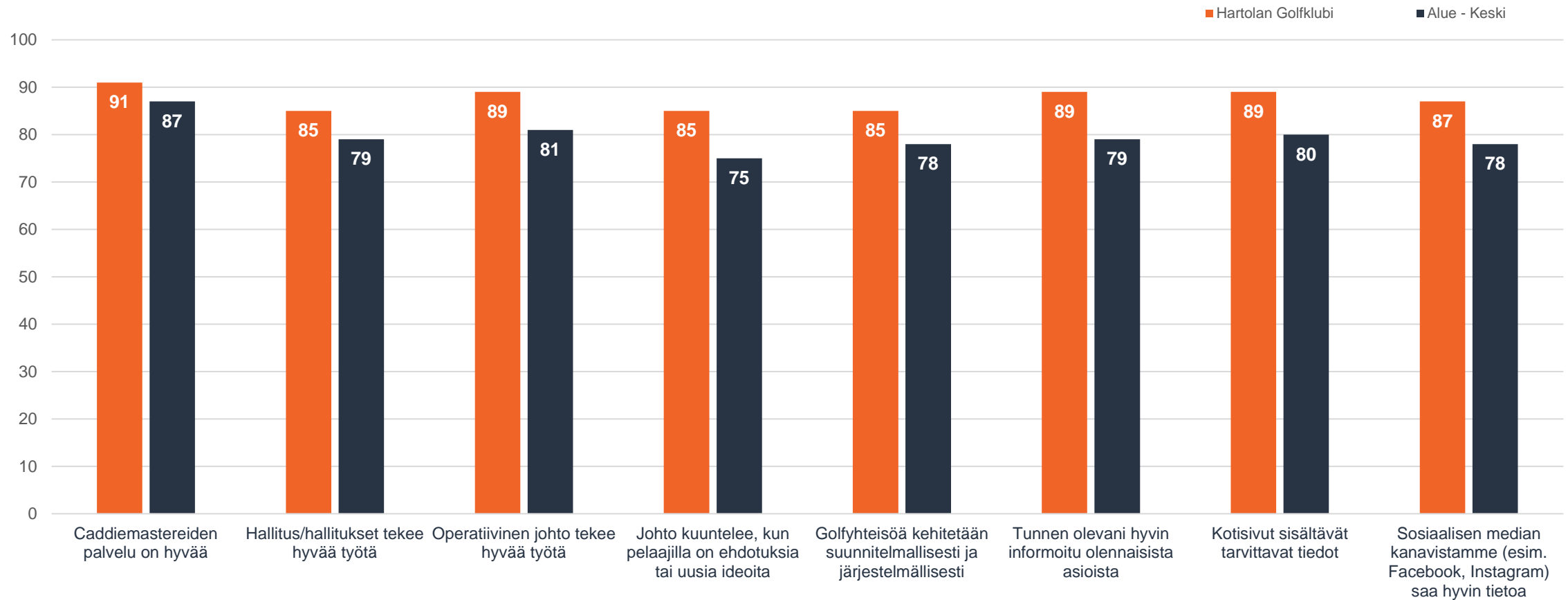
Asiakaspalvelu, tiedotus ja johto

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

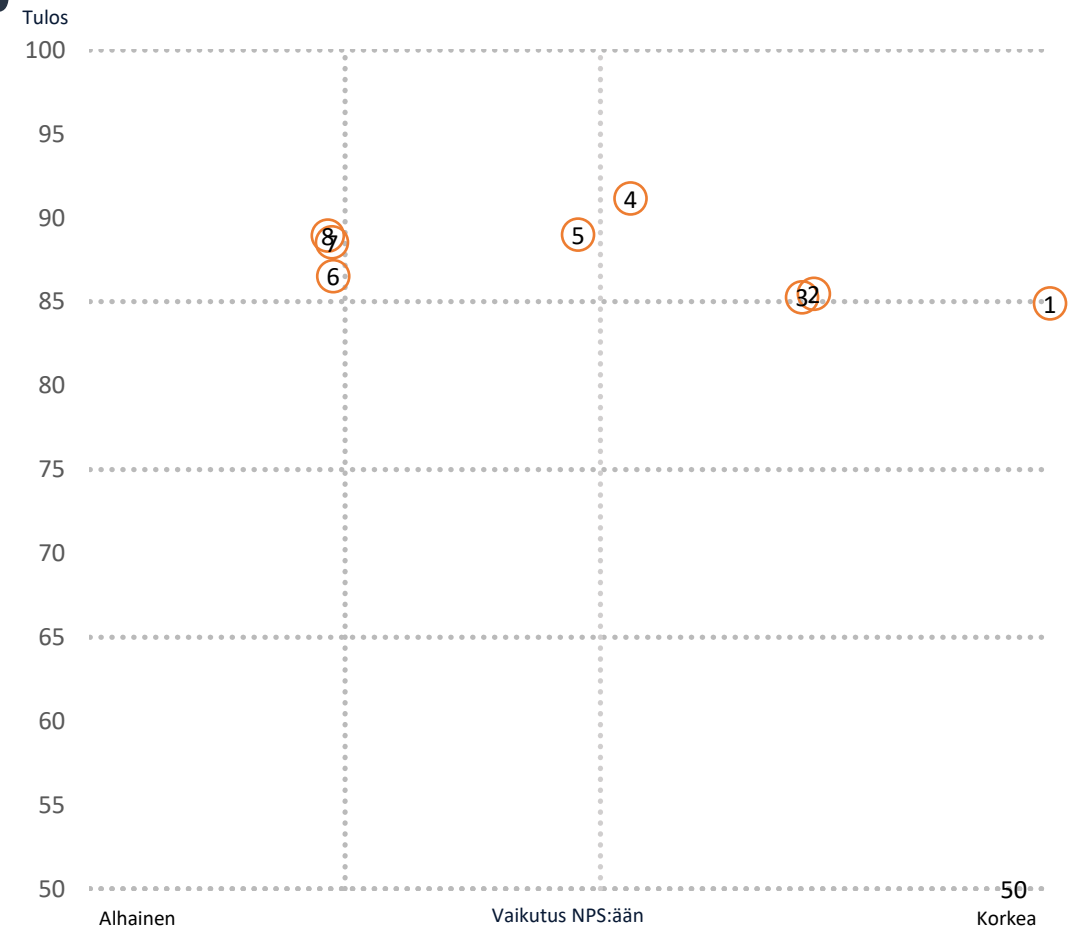
Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kosketuspisteet palvelualueella



Asiakaspalvelu, tiedotus ja johto

#	Palvelualue
1	Johto kuuntelee, kun pelaajilla on ehdotuksia tai uusia ideoita
2	Hallitus/hallitukset tekee hyvää työtä
3	Golfyhteisöä kehitetään suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti
4	Caddiemastereiden palvelu on hyvää
5	Operatiivinen johto tekee hyvää työtä
6	Sosiaalisen median kanavistamme (esim. Facebook, Instagram) saa hyvin tietoa
7	Tunnen olevani hyvin informoitu olennaisista asioista
8	Kotisivut sisältävät tarvittavat tiedot



Hinnat ja tuotteet

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Hinnat ja tuotteet



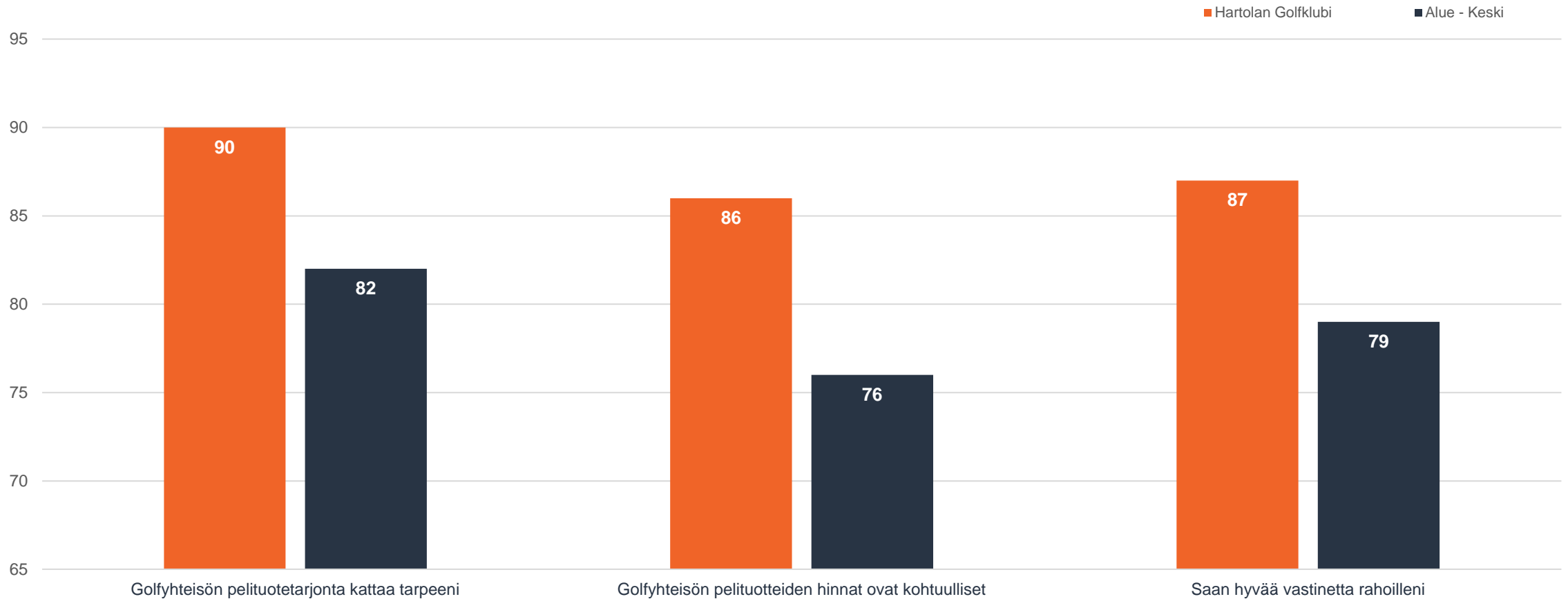
Hinnat ja tuotteet

Kosketuspisteet palvelualueella

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Hinnat ja tuotteet

#	Palvelualue
1	Golfyhteisön pelituotteiden hinnat ovat kohtuulliset
2	Golfyhteisön pelituotetarjonta kattaa tarpeeni



Muut kysymykset

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin Muut kysymykset



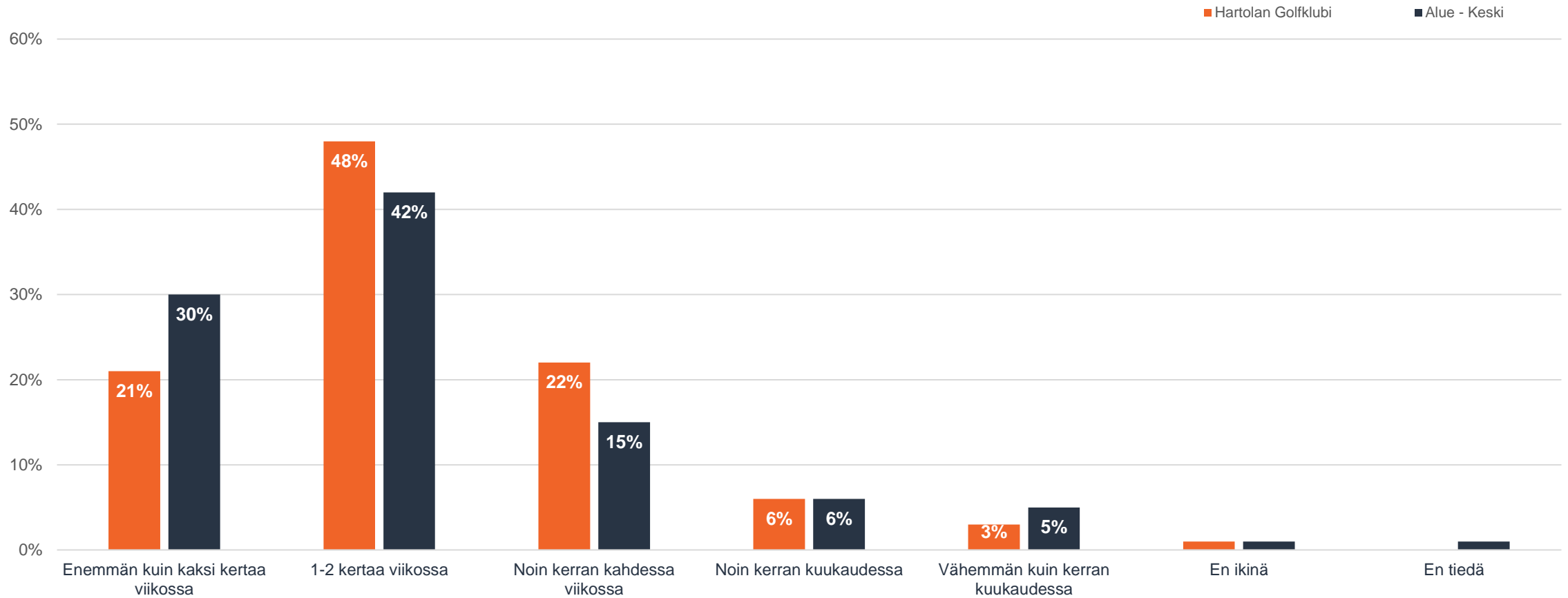
Muut kysymykset

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Kuinka usein pelaat kauden aikana golfia kotiseurassasi?



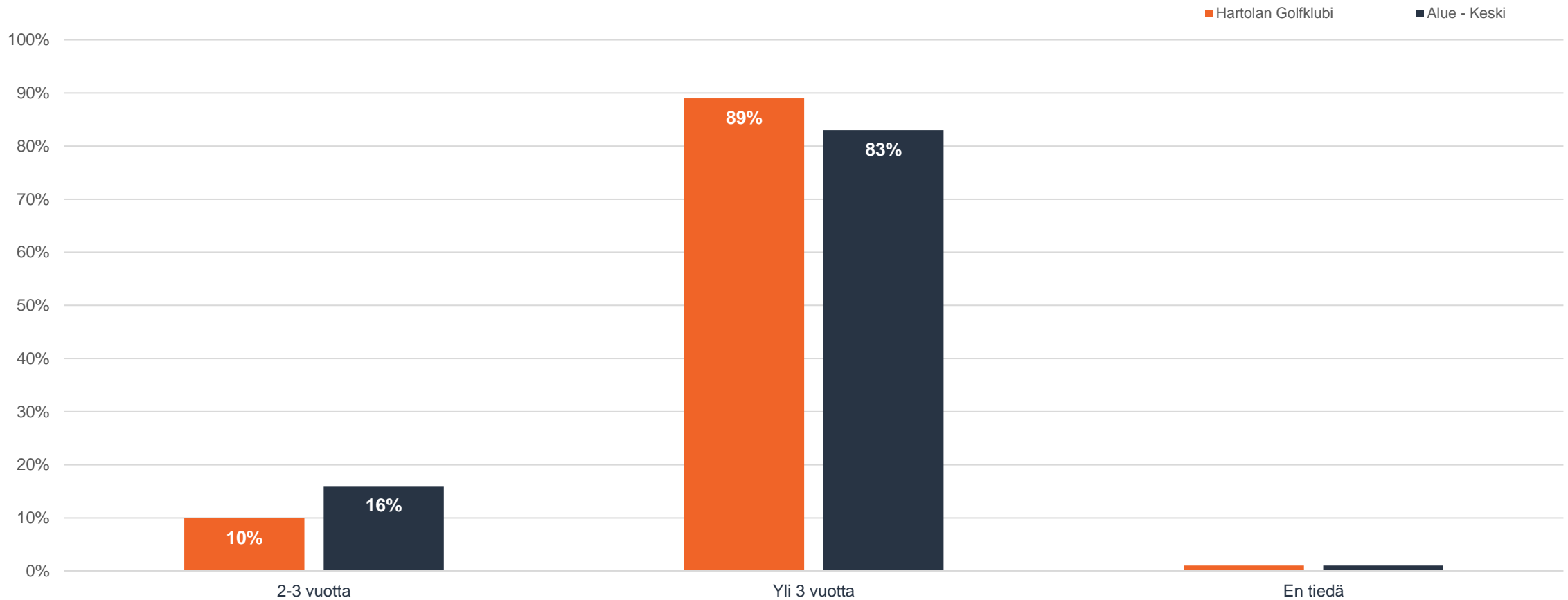
Muut kysymykset

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Montako vuotta olet ollut golfyhteisön jäsenenä?



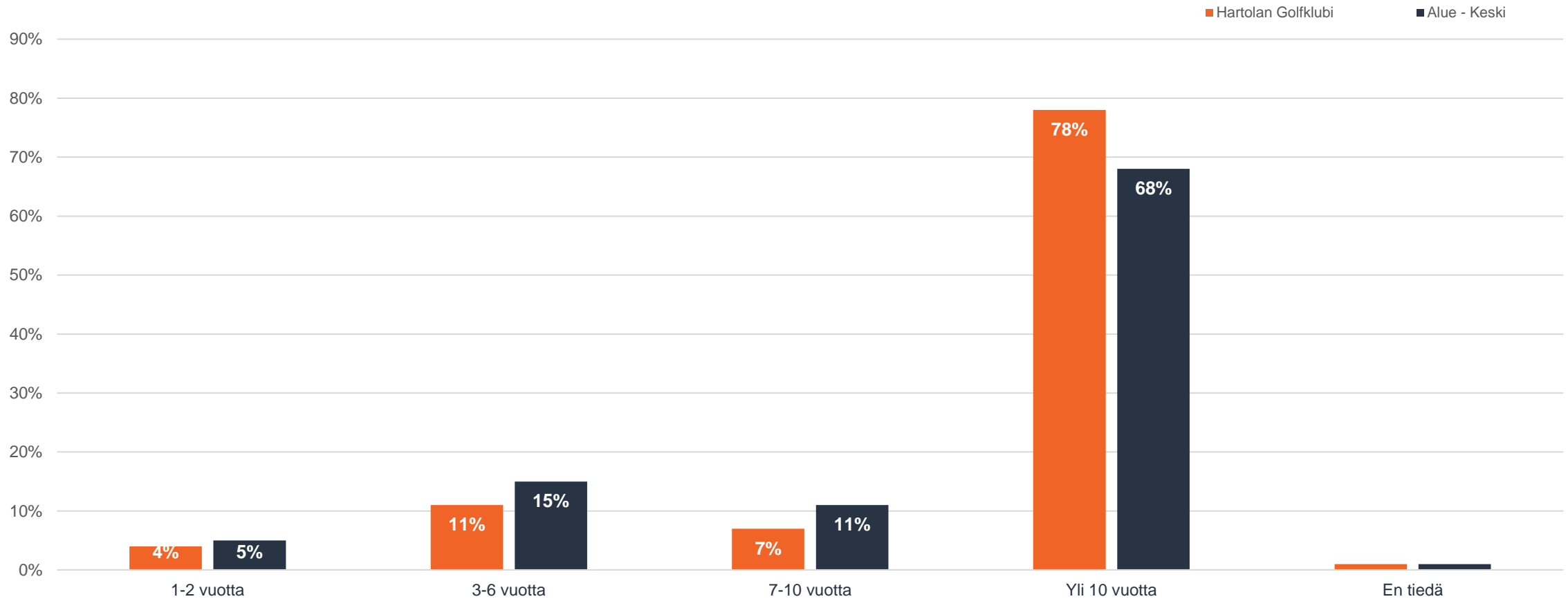
Muut kysymykset

Kuinka monta vuotta olet pelannut golfia?

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



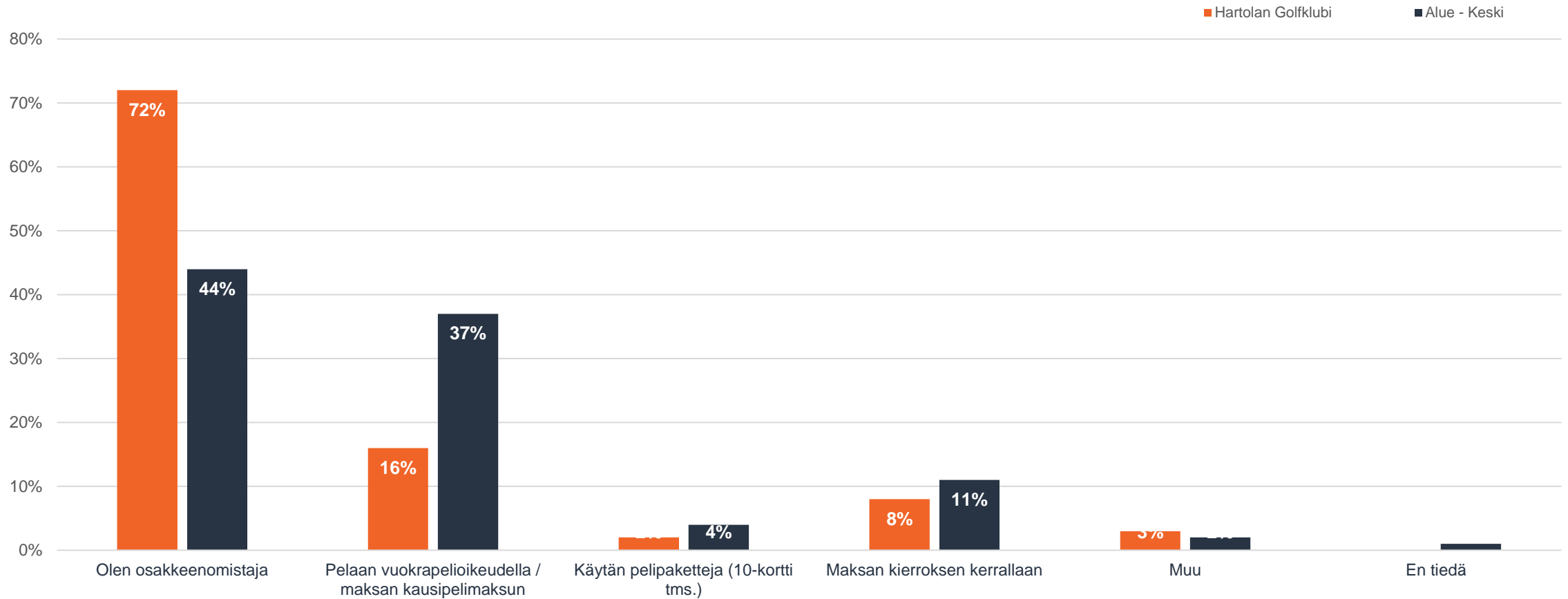
Muut kysymykset

Miten mahdollistat pelaamisen?

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



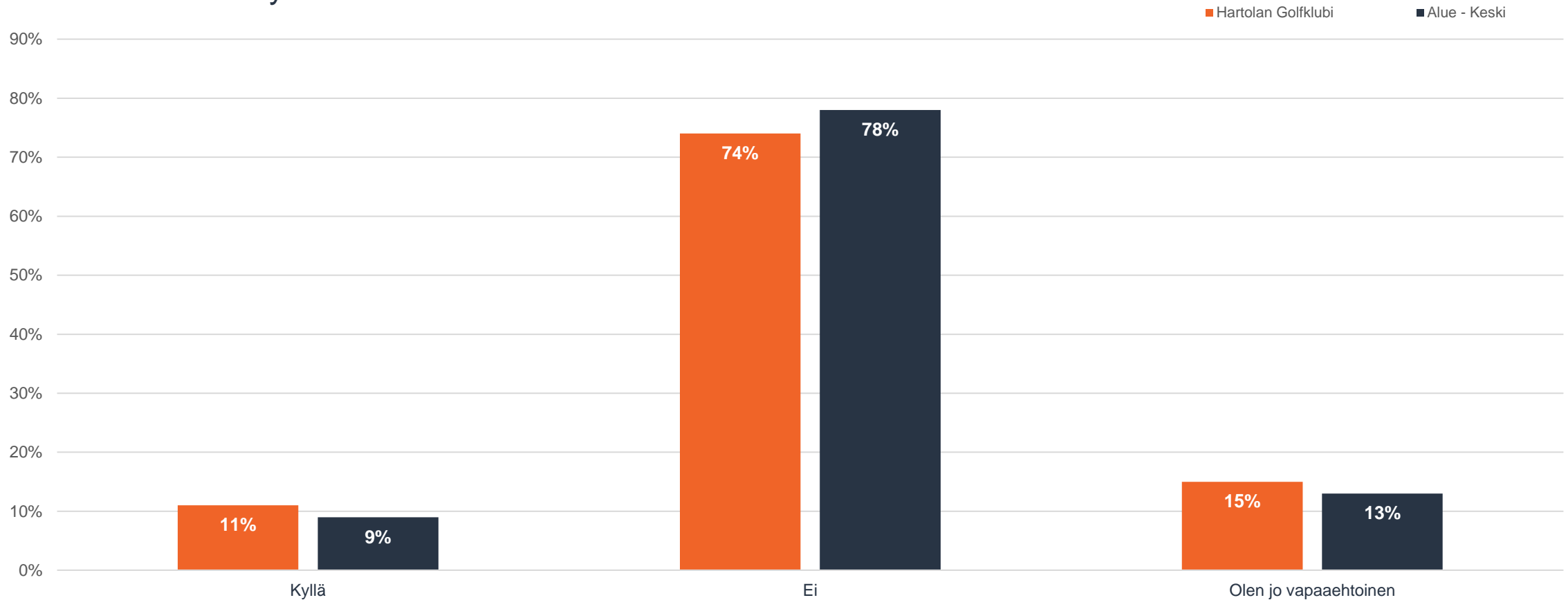
Muut kysymykset

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Haluatko auttaa golfyhteisöä vapaaehtoistyöllä esim. kaksi päivää, konkreettisesti ja ennalta määritellyssä tehtävässä?



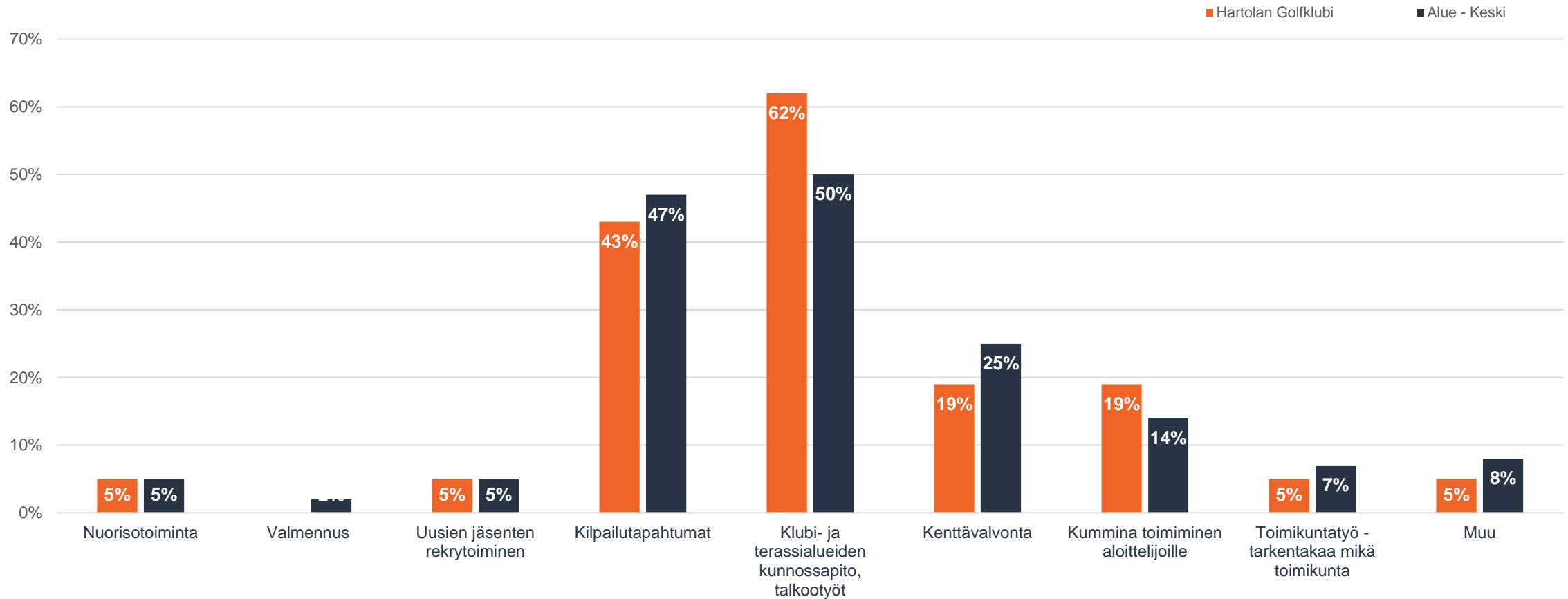
Muut kysymykset

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Missä tehtävissä olet halukas auttamaan golfyhteisöä



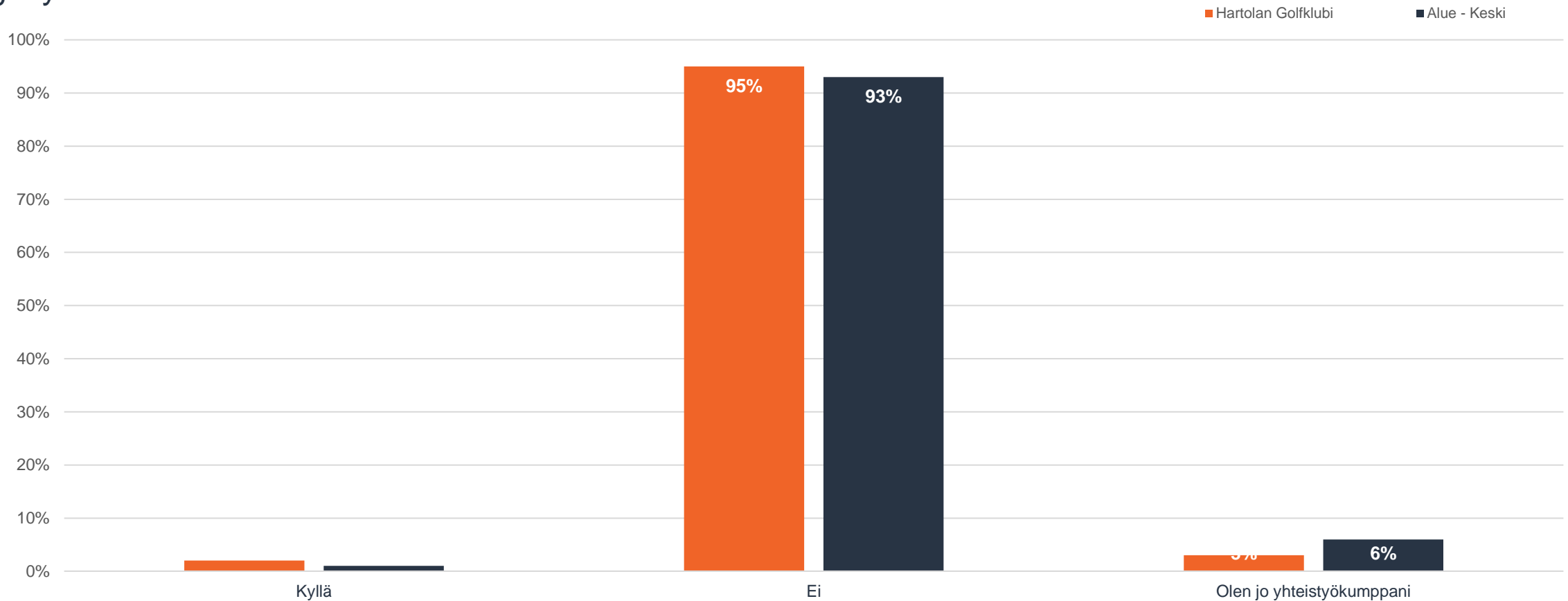
Muut kysymykset

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Olisitko sinä tai yrityksesi mahdollisesti kiinnostunut yhteistyökumppanuudesta golfyhteisön kanssa?



Muut kysymykset

Mikä on paras osa kokemustasi golfyhteisön jäsenenä?

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

“Hyvin hoidettu kenttä ja erinomainen asiakaspalvelu ;-))”

“Yhteisöllisyys, sopivan kokoinen”

“Hyvä kenttä, hyvin hoidettu, hyvä fiilis, hyvä palvelu.”

Muut kysymykset

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään

Miten voimme tehdä kokemuksestasi golfyhteisön jäsenenä vieläkin paremman?

“Pidätte nykyisen tason. Se riittää.”

“Jatkamalla samaan malliin myös
tulevaisuudessa”

“Riittää kun pidetään entinen taso”

Kapasiteetti

Yleiskatsaus kaikkiin palvelualueen kysymyksiin
Kapasiteetti



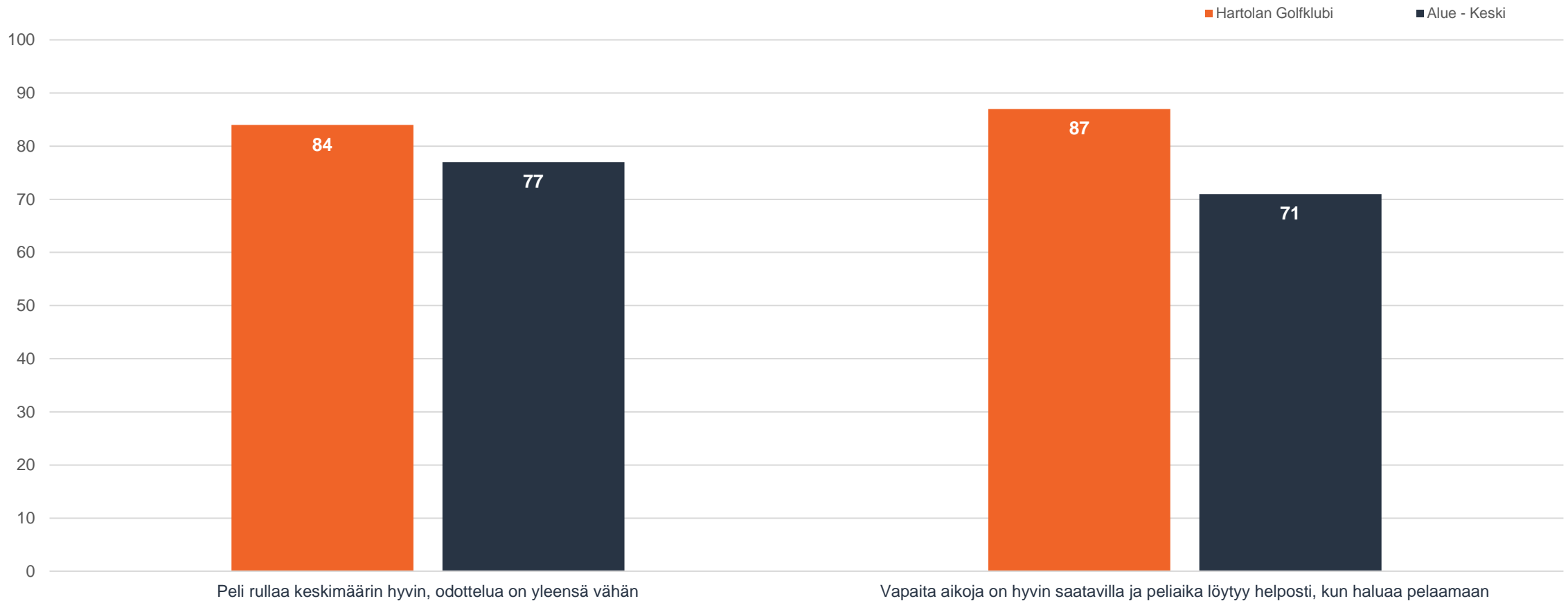
Kapasiteetti

Kosketuspisteet palvelualueella

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

Raportin päivämäärä: 23. lokak. 2023

Käytetyt suodattimet: Ei mitään



Kapasiteetti

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

