

Trends der Mitgliederumfrage 2011



Tegernbach. Mit Weitblick golfen.

Resümee

Noch mal besonderen Dank an alle, die sich die Mühe gemacht haben und den letztendlich doch ziemlich umfangreichen Katalog der Mitgliederumfrage ausgefüllt haben.

Mit einer Teilnahmequote von ca. 30 % liegen wir signifikant über dem bei vergleichbaren Umfragen erzielbaren Rücklauf und auch deutlich über unseren Erwartungen.

Es gibt eine Reihe von Gründen die uns veranlasst haben, Sie um Ihre Meinung zu bitten und die den wirklich außerordentlich hohen Arbeitsaufwand auf unserer Seite – von der Auswahl der Fragen, über die Auswertung bis hin zur Erstellung der nunmehr vorliegenden Präsentation – rechtfertigen:

Wir waren bei der Entwicklung des Fragenkatalogs angehalten, systematisch und kritisch über alle Bereiche der Golfanlage nachzudenken: den Golfplatz, das Clubhaus, die Umgebung, die Mitarbeiter, das Serviceangebot, die Dienstleistungsqualität, etc. Dabei sind wir, wie erwartet, bereits selbst auf einige verbesserungswürdige Punkte gestoßen.

2. Da wir insgesamt ein relativ kleines Team sind und uns immer nur untereinander, also seit Jahren mit den gleichen Personen austauschen, ist es naheliegend, dass wir mittlerweile einfach ein Stück weit „betriebsblind“ geworden sind. Uns war in der letzten Zeit klar geworden, dass wir unbedingt einen Input von außen benötigen.
3. Wir wollten Sie, unsere Mitglieder, ebenfalls dazu ermuntern, sich einmal intensiv mit Ihrer Golfanlage auseinander zu setzen, eine individuelle Analyse der Stärken und Schwächen, der Vor- und Nachteile sowie der Wertigkeit der Golfanlage Tegernbach für Sie selber vorzunehmen und schließlich am Ende eine persönliche Zufriedenheitsbetrachtung anzustellen. Es liegt in der menschlichen Natur sich im Laufe der Zeit mit Missständen abzufinden und andererseits positive Dinge und Vorzüge als selbstverständlich anzusehen.

Unsere Erwartungen wurden in jeder Hinsicht übertroffen: nicht nur haben Sie uns durch Ihre zahlreiche Teilnahme gezeigt, dass Sie Interesse an Ihrer Golfanlage haben und dass Sie uns unterstützen, die Ergebnisse in fast allen Bereichen sind positiver ausgefallen, als wir prognostiziert haben und Sie haben uns weit weniger streng beurteilt als wir uns selber.

Dennoch nehmen wir jede Kritik, jeden Hinweis, jede Anregung von Ihnen dankbar entgegen und werden uns in den nächsten Monaten und Jahren sehr ernsthaft damit auseinandersetzen. Dass einiges nicht zu ändern ist, wie beispielsweise das Platzproblem auf der Drivingrange, wissen Sie und das wissen wir, trotzdem werden wir im Bewusstsein der Schwächen und Mankos, die Sie uns aufgezeigt haben, kontinuierlich und konsequent in allen Bereichen an einer Qualitätssteigerung arbeiten.

Für uns das wesentlichste Resultat der Umfrage ist die Erkenntnis, dass Sie die Dienstleistungsqualität auf unserer Golfanlage als sehr hoch empfinden. Allein das Ergebnis nach dem Zufriedenheitsgefühl mit 100 % guten Bewertungen verschafft uns die Sicherheit, dass Sie, verehrte Mitglieder, sich bei uns wohl fühlen und wir auf dem richtigen Weg sind.

Noch mal Dank an Sie alle.

Ihr

Team der Golfanlage Tegernbach



Trends der Umfrage

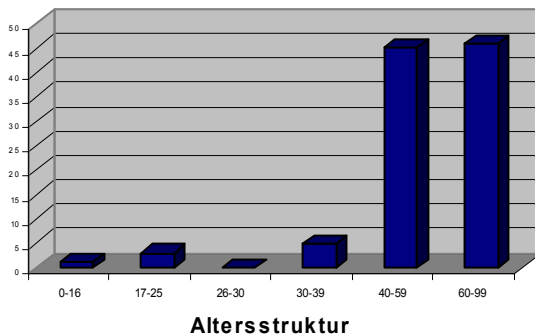
Bei der Golfanlage Tegernbach handelt es sich um ein Dienstleistungsunternehmen, daher muss bei einer Umfrage auch fokussiert nach der Dienstleistungsqualität gefragt werden und weniger nach „Hard Facts“. Eine Auswertung der Umfrage im Sinne der *wissenschaftlichen Befragung* verlangt dann sehr aufwendige Methoden, wie Blue Printing oder Ähnliches. Aus Effektivitätsgründen haben wir uns dagegen entschieden, auch weil wir denken, dass unsere Umfrage trotzdem genügend Aussagekraft besitzt; schon allein deshalb, weil wir mit ca. 30% eine sehr hohe Rücklaufquote hatten. In absoluten Zahlen heißt das, dass von 519 verschickten Umfragebögen 152 ausgefüllt zurückgeschickt und in die nachfolgenden Darstellung aufgenommen wurden.

Wir bewerten unser Mitgliederbefragung nicht unter dem Aspekt der wissenschaftlichen statistischen Methodik, sondern wollen daraus nur Trends ablesen. Wir glauben, dass die Trends der Umfrage für uns und für Sie sehr aussagekräftig sind. Wir benutzen zur Darstellung Diagramme, welche immer die Prozentangaben auf Basis der retournierten Umfragebögen zeigen. Dadurch können wir die Ergebnisse anschaulich und nachvollziehbar darstellen und unser Interpretationen darauf stützen.

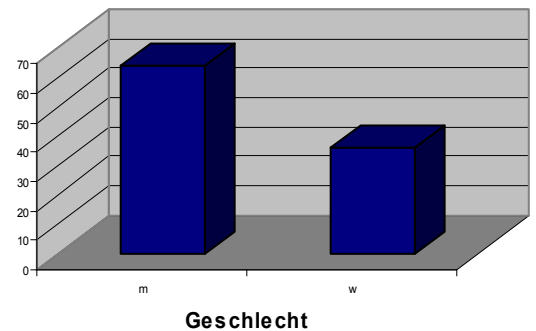
Allgemein

Nachfolgend sehen Sie die Verteilung der Altersgruppen, der Handicaps und des Geschlechts derjenigen Mitglieder, die sich an der Umfrage beteiligt haben. Es ist ein relativ gutes Abbild unserer realen Mitgliederstruktur, außer bei der Handicapverteilung: die Gruppe 37-54 ist tatsächlich um einiges stärker.

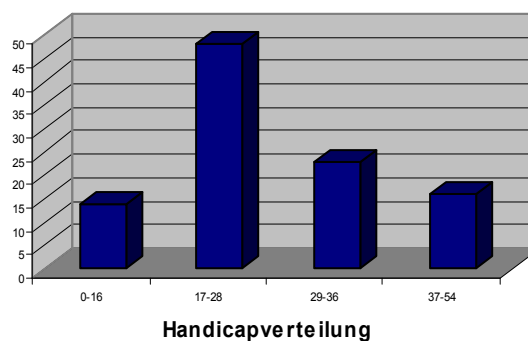
Retournierte Fragebögen - Prozentangaben



Retournierte Fragebögen - Prozentangaben



Retournierte Fragebögen - Prozentangaben

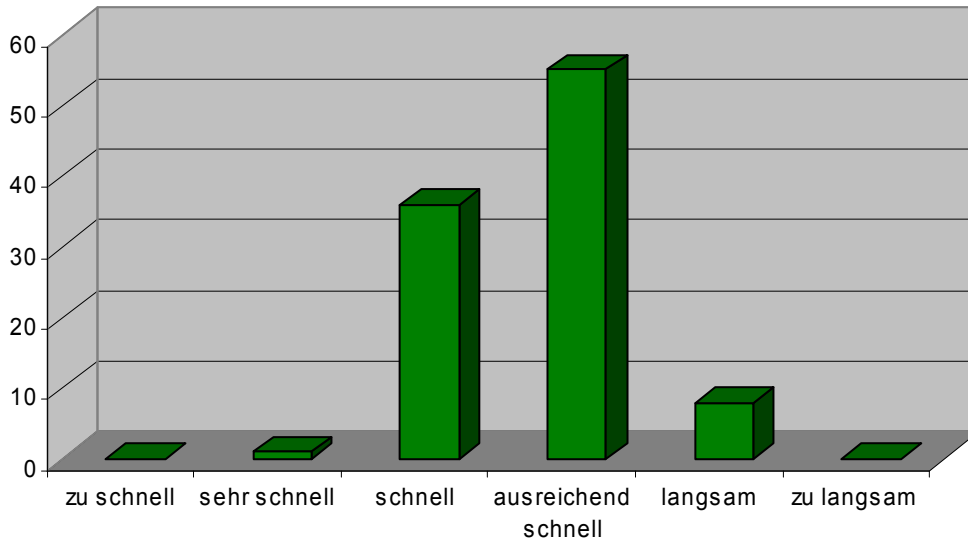


Nur als Hinweis für Sie: Bei den Diagrammen auf den folgenden Seiten benutzen wir sehr häufig das Schulnotensystem mit 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend.

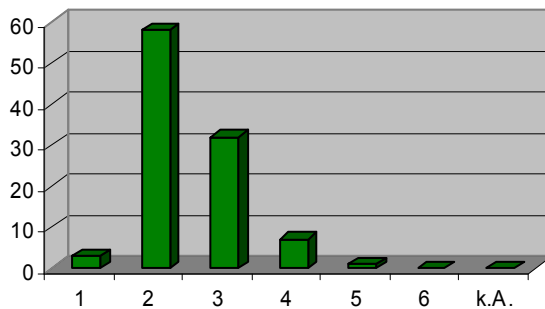


Golfplatz und Greenkeeping

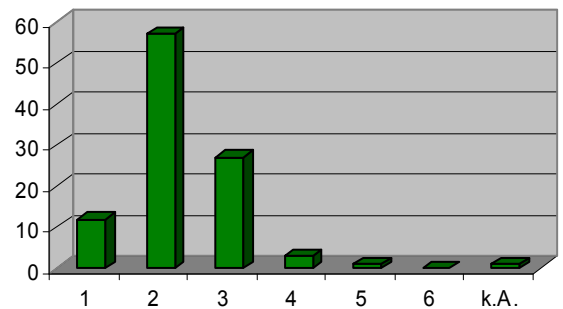
Empfundene Ballrolldistance auf den Grüns - Antworten in %



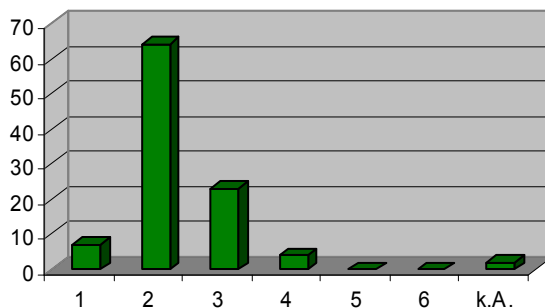
Empfundene Spurtreue auf den Grüns - Antworten in %



Empfundene Optik der Grüns - Antworten in %

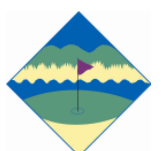


Empfundene Position der Fahnen - Antworten in %



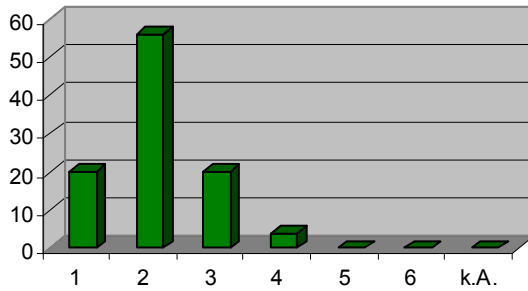
Unsere Grüns werden als gut angesehen und das freut uns sehr, da ja gerade die Grüns das Aushängeschild eines Golfplatzes sind. Schauen wir uns genauer das erste Diagramm der Ballrolldistance an: ganz realistisch kann man sagen, wenn über 80% unserer Mitglieder die Ballrolldistance auf den Grüns als ausreichend bis sehr schnell empfinden, dann ist das ein großartiges Ergebnis. Denn die Ballrolldistance auf den Grüns ist ja meistens keinem Golfer hoch genug und außerdem sind viele

Spieler verwöhnt von Golfanlagen im südlichen Ausland, die mit ganz anderen Grassorten (Bermudagrass) oder ganz anderen finanziellen Mitteln als wir in Deutschland arbeiten. Wir wissen, dass Sie unsere Grüns zu schätzen wissen und wir bleiben dran und versuchen die Puttqualität weiterhin sehr hoch zu halten.

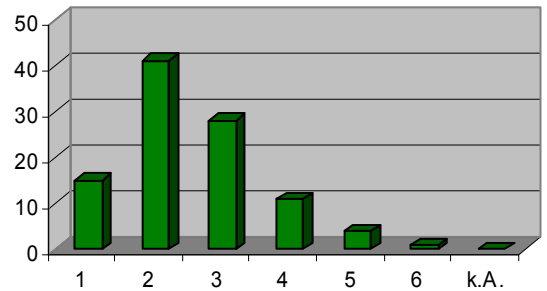


Golfplatz und Greenkeeping

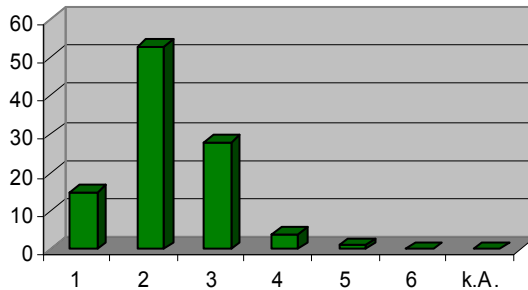
Empfundene Platzpflege Fairways - Antworten in %



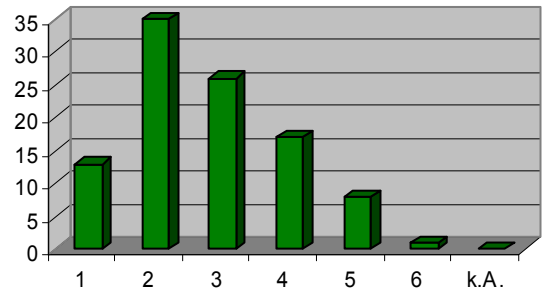
Empfundene Platzpflege gemähtes Rough - Antworten in %



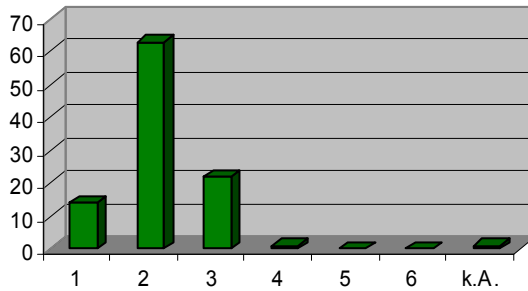
Empfundene Platzpflege Abschläge - Antworten in %



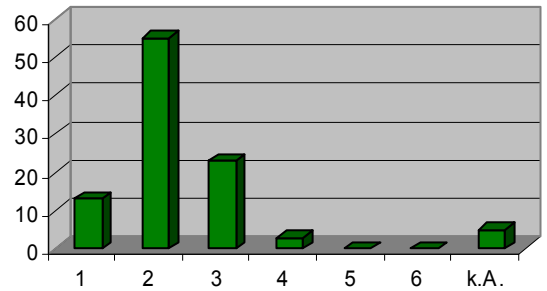
Empfundene Platzpflege Bunker - Antworten in %



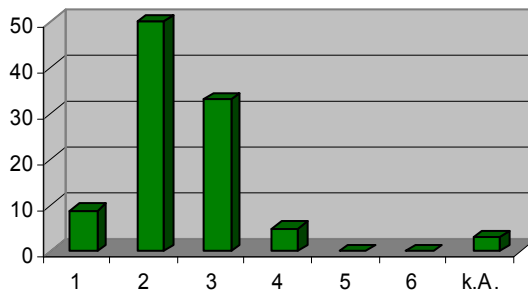
Allgemein empfundene Platzpflege - Antworten in %



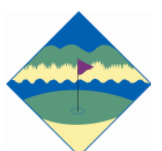
Pflegezustand im Vergleich zu anderen deutschen Plätzen - Antworten in %



Einschätzung der Attraktivität unseres Platzes für Gäste - Antworten in %

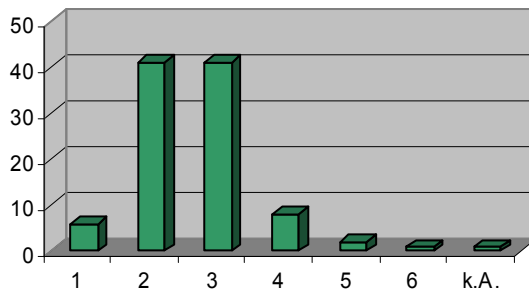


Alles in allem schneidet unser Greenkeeping sehr gut ab. Das heißt aber nicht, dass wir uns jetzt zurücklehnen und uns drauf ausruhen, sondern wir werden weiterhin ein großes Augenmerk auf die Platzpflege haben. Besonders schön finden wir, dass Sie unseren Pflegestandard im Vergleich zu anderen deutschen Plätzen einordnen können. Natürlich gibt es einige Top-Plätze in Deutschland, die besser sind als wir, aber das Gros könnte sich bei uns noch ein klein wenig anschauen.

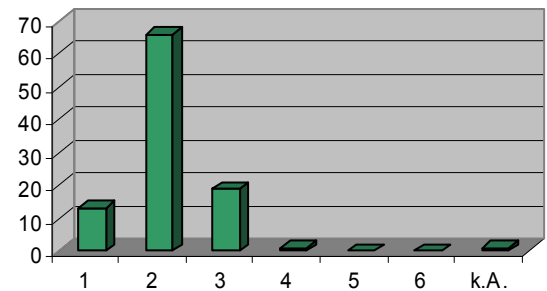


Driving Range und Übungseinrichtungen

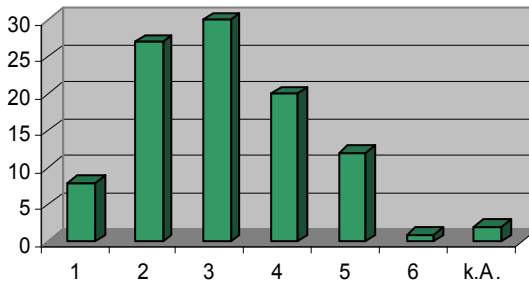
Meinung zur Driving Range im Allgemeinen -
Antworten in %



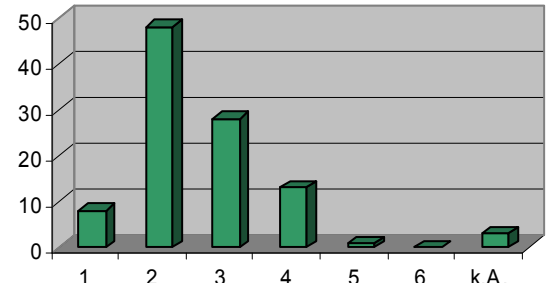
Empfundene Sauberkeit auf der DR -
Antworten in %



Meinung zu Kunstrasenflächen auf der DR -
Antworten in %

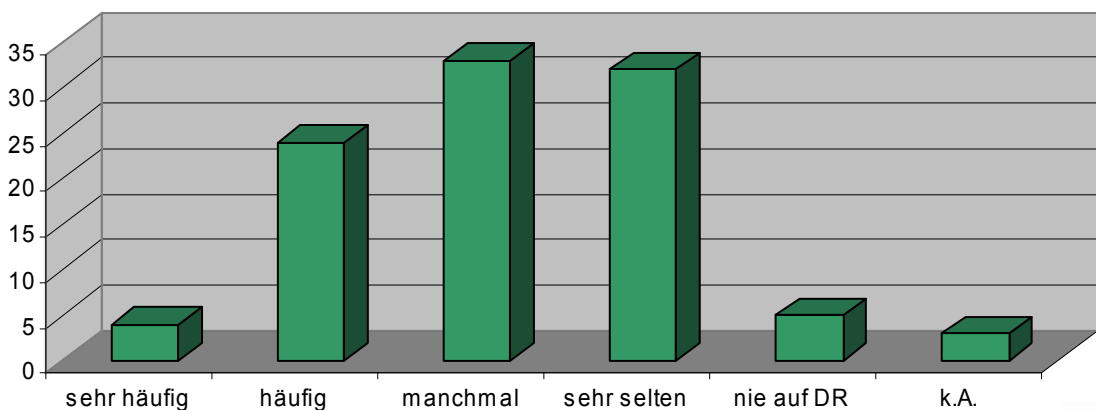


Meinung zum Chipping-/Puttinggreen -
Antworten in %



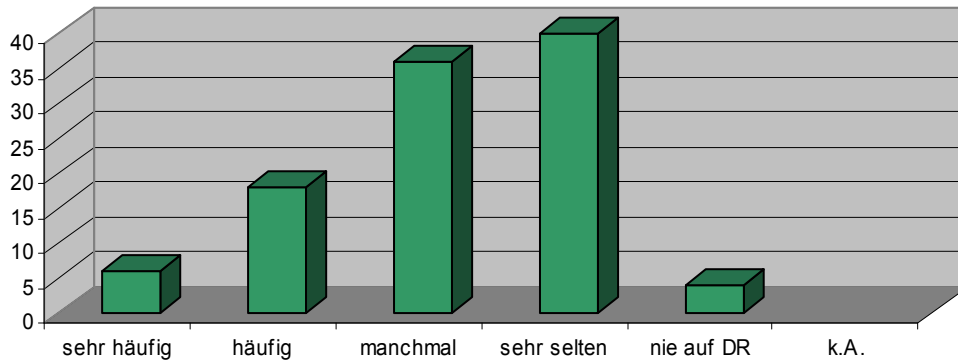
Unsere Driving Range wird von Ihnen mit gut bis befriedigend als durchschnittlich gute Übungseinrichtung bewertet. Wir haben auf der oberen Seite der Driving Range leider nicht mehr Platz und können auch keine Flächen dazu pachten, also sind uns in dieser Hinsicht die Hände gebunden. Die Frage nach der Kunstrasenfläche ergibt das uneinheitlichste Ergebnis der gesamten Umfrage. Wir empfinden den Kunstrasen als die beste Lösung unter dem Aspekt, dass wir echten Rasen leider auf den beiden oberen Ebenen aus Platzmangel eben nicht anbieten können. In den folgenden Diagrammen sehen wir aber auch, dass die unterste Ebene und die untere Seite der Driving Range (beim Übungsbunker) mit der jeweiligen Möglichkeit von Rasen zu üben, ebenso der Kurzplatz, von vielen Mitgliedern leider stiefmütterlich behandelt werden.

Nutzung des Rasenabschlags auf der untersten Ebene DR -
Antworten in %

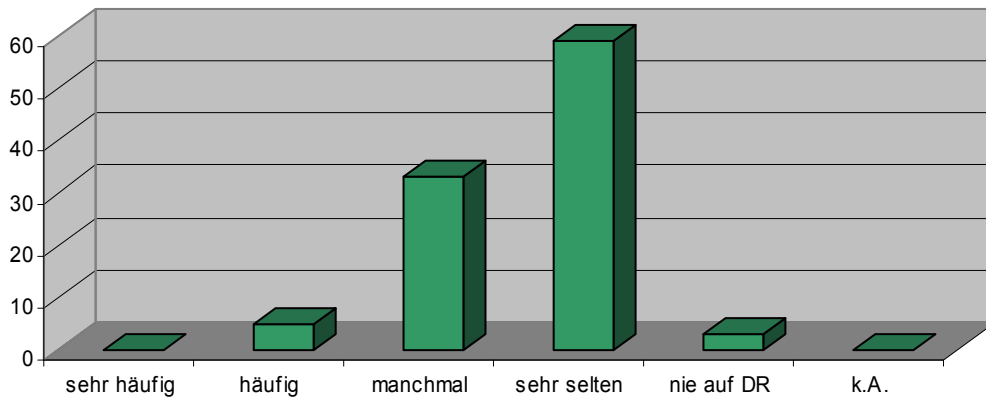


Driving Range und Übungseinrichtungen

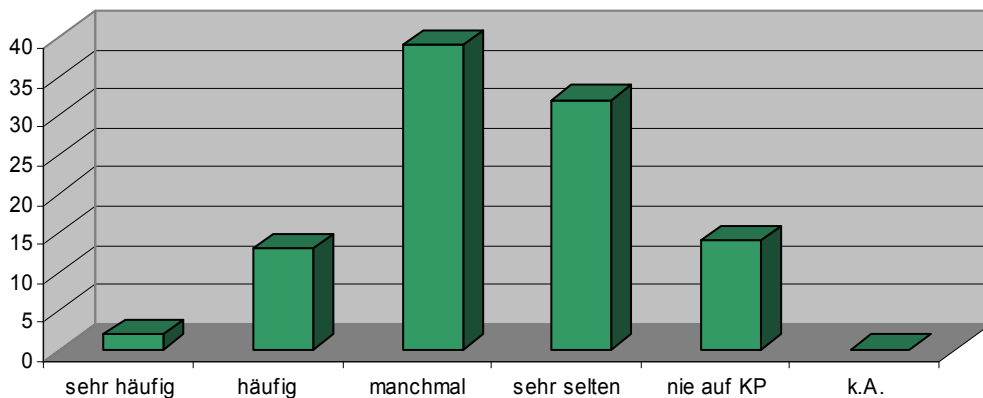
Würden Sie Rasenabschläge an der unteren Seite der DR nutzen - Antworten in %



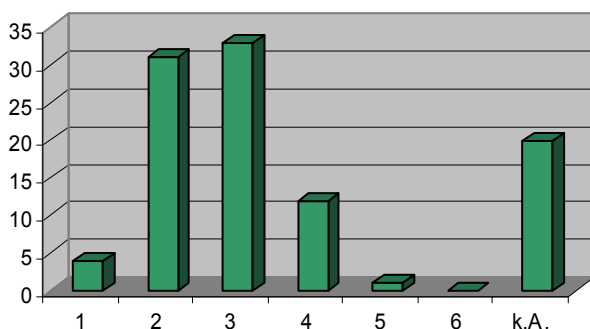
Benutzung der Pitching Greens bzw. Bunker am Ende der DR - Antworten in %



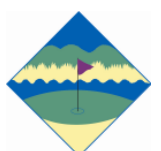
Nutzung des Kurzplatzes - Antworten in %



Empfundene Platzpflege Kurzplatz - Antworten in %

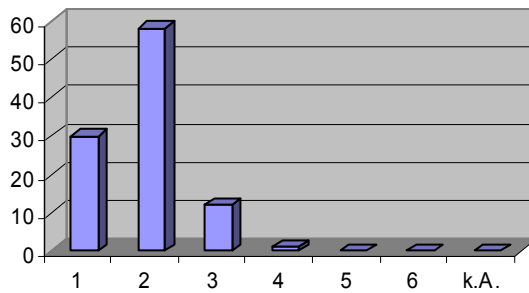


Schade, dass der Kurzplatz nicht mehr genutzt wird, denn um sein kurzes Spiel zu üben gibt es wahrscheinlich keine bessere Übungsmöglichkeit. Die Pflege des Kurzplatzes sehen wir sehr realistisch, wir widmen ihr sicher nicht so viel Zeit wie unserem 18-Loch-Platz.

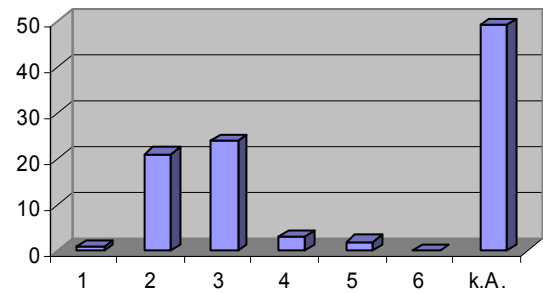


Infrastruktur und Ausstattung des Golfplatzes

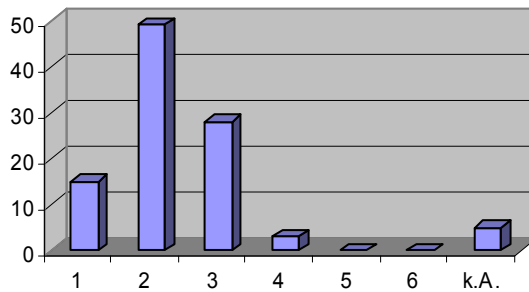
Beurteilung der Parkplatzsituation - Antworten in %



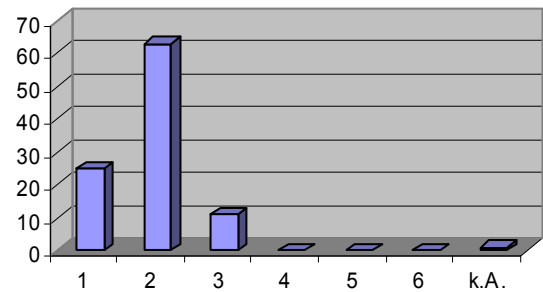
Beurteilung des Caddieraumes - Antworten in %



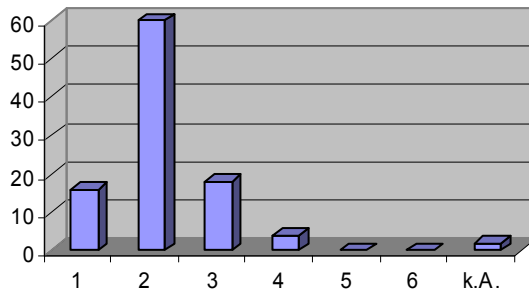
Zufriedenheit mit Umkleideräumen und Duschen - Antworten in %



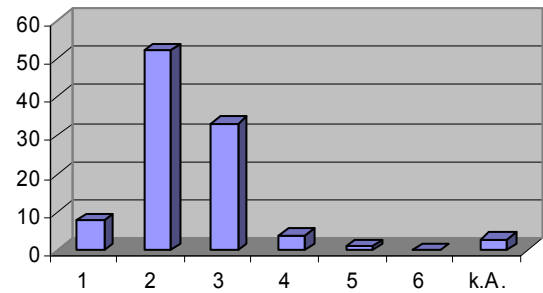
Sauberkeit in den Toiletten und Duschen - Antworten in %



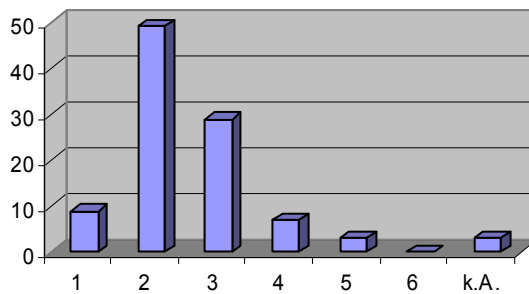
Pflegezustand Clubhaus, Terrasse, Parkplätze, Bepflanzung - Antworten in %



Zufriedenheit mit der Golfplatzausstattung - Antworten in %



Zufriedenheit mit der Driving Range Ausstattung - Antworten in %



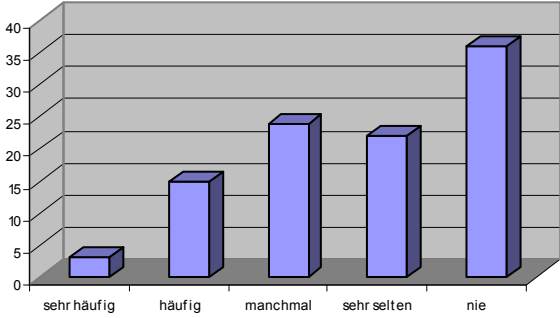
Mit der Infrastruktur und der Ausstattung des Golfplatzes sind fast alle zufrieden. Insbesondere wird die Sauberkeit unserer Einrichtungen sehr gut bewertet, was wir als den wichtigsten Trend dieses Bereiches sehen. Wir müssen sicher da und dort noch etwas nachlegen, das wird passieren und wir bleiben am Ball.

Die beiden Diagramme auf der folgenden Seite aus diesem Bereich sagen uns, dass die Toilette - zumindest von den an der Umfrage teilnehmenden Mitgliedern - nicht besonders häufig benutzt wird und auch die Schutzhütten eher selten in Anspruch genommen werden.

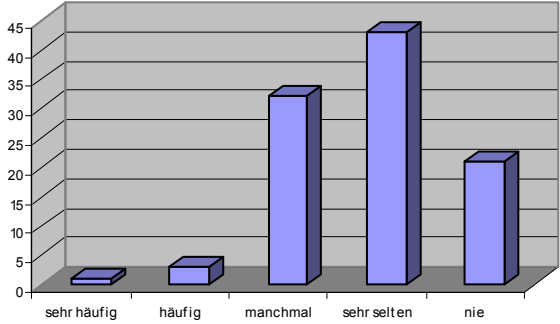


Infrastruktur und Ausstattung des Golfplatzes

Häufigkeit der Toilettenbenutzung bei Abschlag 6 - Antworten in %

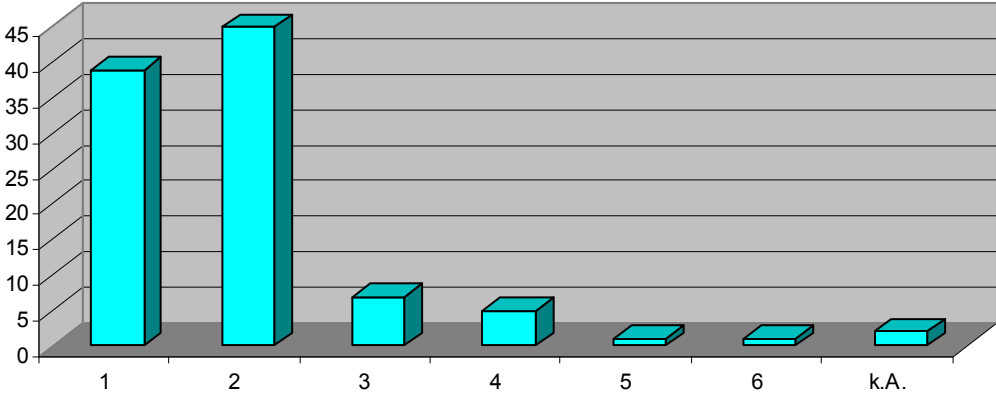


Häufigkeit der Benutzung der Schutzhütten - Antworten in %

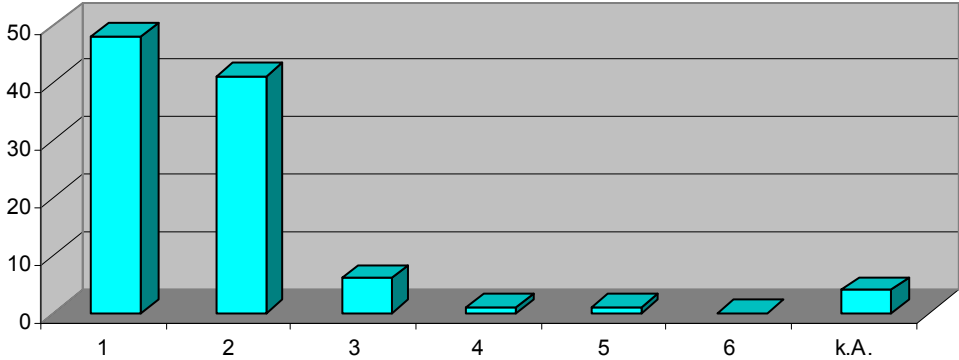


Spielbetrieb

Meinung zur Anwesenheit Sheriffs - Antworten in %



Empfundener Einsatz unserer Sheriffs als Starter/Vor-Caddie bei Turnieren - Antworten in %

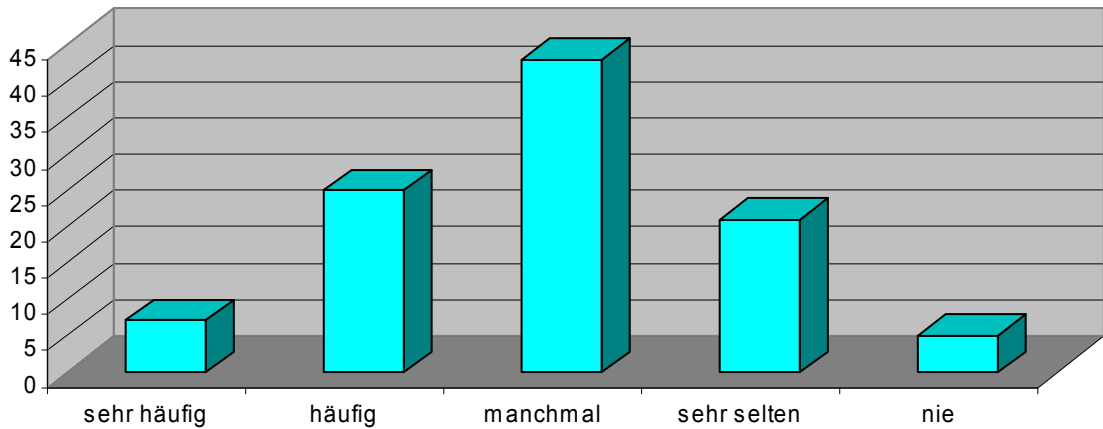


Über dieses Ergebnis freuen sich die Sheriffs und wir uns wirklich sehr und zeigt wie sinnvoll die Einführung eines Platzservice-Systems war.

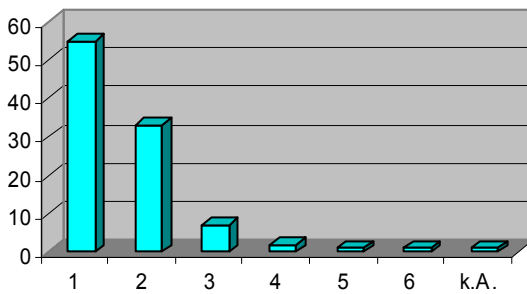


Spielbetrieb

Häufigkeit der Nutzung des Getränkeservice unserer Sheriffs - Antworten in %

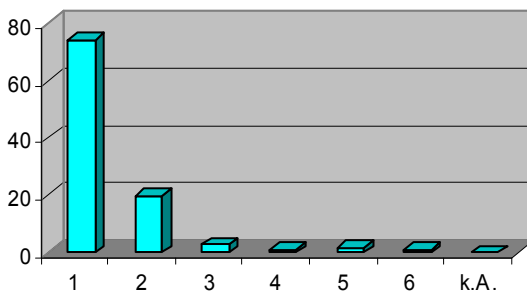


Meinung zur Freundlichkeit der Sheriffs - Antworten in %

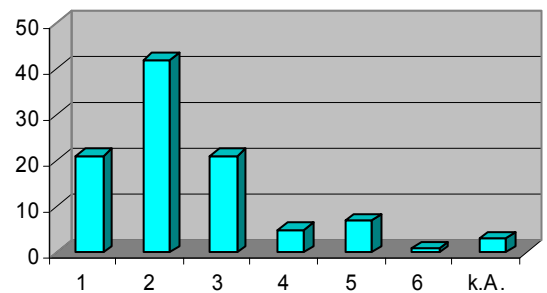


Unsere Sheriffs sind gern gesehen und ihre Anwesenheit wird offensichtlich geschätzt. Wir können uns einen geregelten Spielbetrieb ohne ein Sheriffsystem gar nicht mehr vorstellen, denn dadurch funktioniert eines unserer Markenzeichen, das Agieren im Sommer ohne Startzeiten, erst wirklich problemlos. Was uns ebenfalls freut, dass die Sheriffs als sehr freundlich wahrgenommen werden.

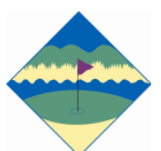
Meinung zum System ohne Startzeiten im Sommer - Antworten in %



Meinung zum Startzeitensystem im Winter - Antworten in %

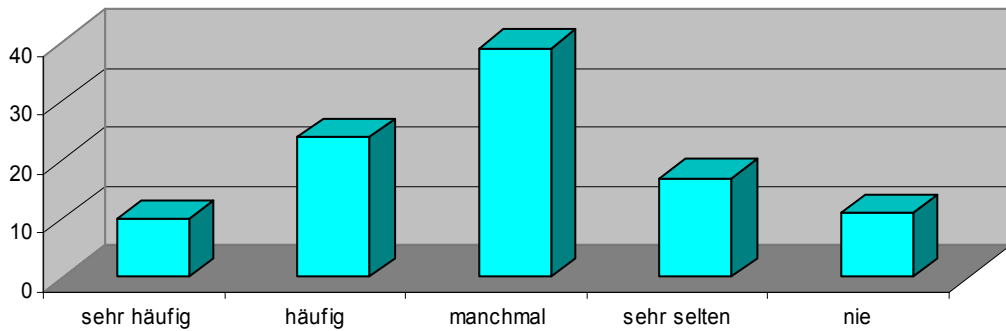


Wie wir erfahren konnten, ist unser Entscheidung im Sommer ohne Startzeiten zu arbeiten, vollkommen die richtige. Darum haben wir das auch in unserer Unternehmensphilosophie verankert und schaffen damit ein Alleinstellungsmerkmal gegenüber vielen Plätzen in unserer Nachbarschaft. Ihre Meinungen zum Agieren mit Startzeiten im Winter am Wochenende gehen ein wenig auseinander und wir wissen durchaus, dass wir es nie jedem Recht machen können. Dennoch sehen wir, dass 80% das System sehr gut bis befriedigend beurteilen. Wir denken daher, dass wir nicht gar soweit daneben liegen.

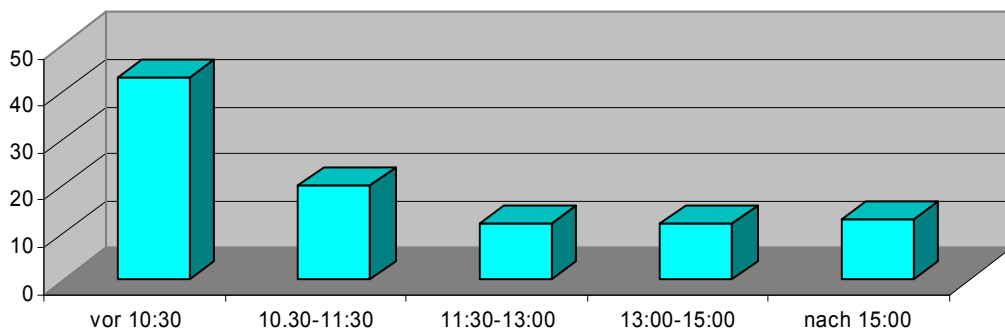


Spielbetrieb

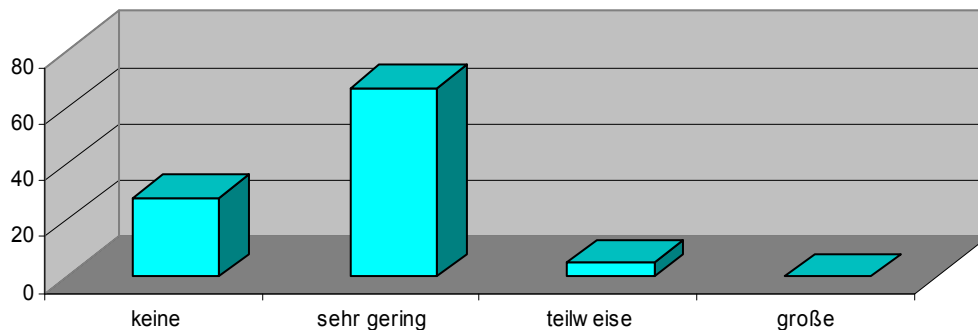
Nutzung der Ballspirale - Antworten in %



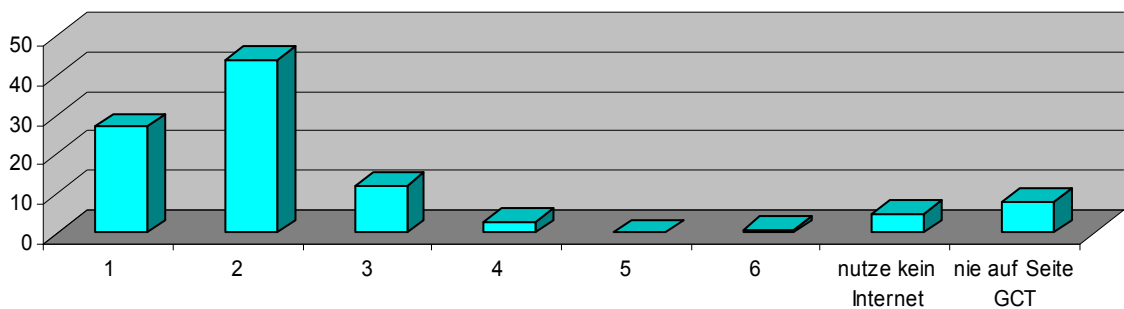
Bevorzugte Abschlagszeit - Antworten in %



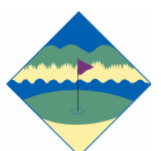
Empfundene Beeinträchtigung durch das Greenkeeping - Antworten in %



Meinung zur Veröffentlichung der Platzbelegung im Internet - Antworten in %

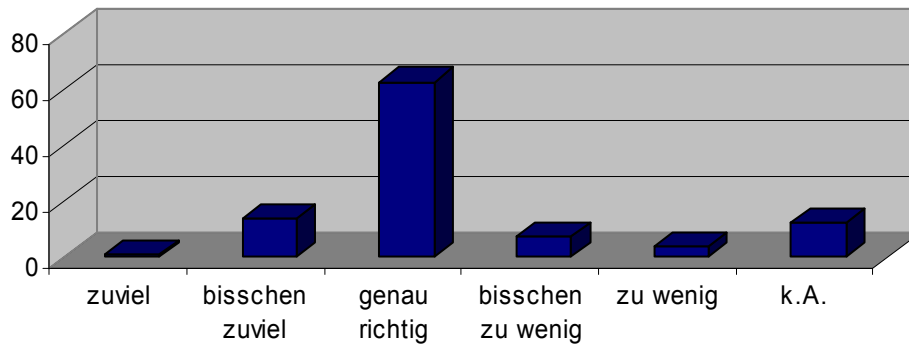


Unser Mitglieder spielen sehr gerne in der Früh und trotzdem empfinden sie nur im geringen Maße eine Beeinträchtigung durch das Greenkeeping, das spricht für unser Platzpflege-team. Das Ergebnis, dass offensichtlich ca. 13% der Mitglieder noch nie auf unserer Homepage waren, überrascht uns sehr. Gerade mit der aktuellen Platzbelegung versuchen wir beispielsweise einen besonderen Service anzubieten, der von fast 80% der Nutzer als überdurchschnittlich beurteilt wird.

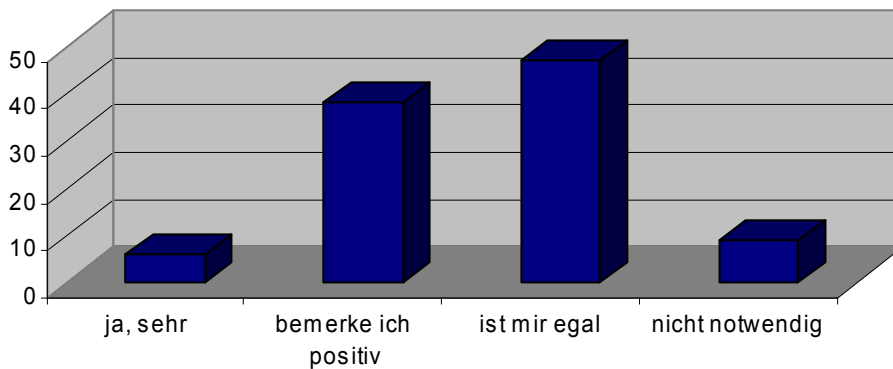


Sport, Mannschaften, Turniere

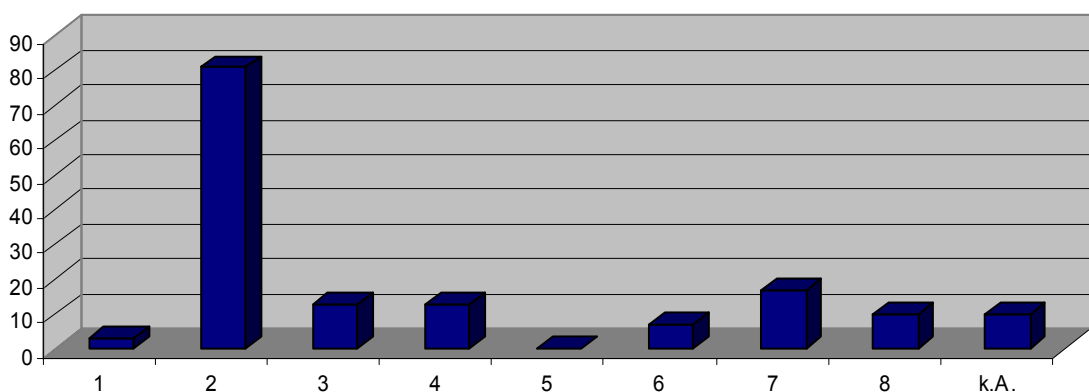
**Meinung zum sportlichen Engagement und Anspruch des Clubs -
Antworten in %**



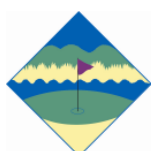
**Ist es für Sie von Interesse, dass wir mit 5 Mannschaften an
Wettbewerben teilnehmen - Antworten in %**



Meinung zur Jugendarbeit - Antworten in % (mehrere Antworten mgl.)

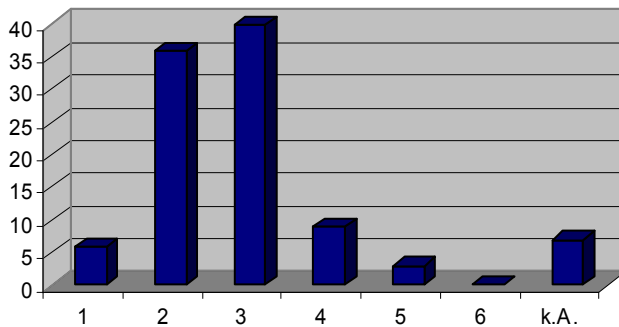


- 1 = Jugendarbeit (JA) ist alleinige Aufgabe Club
- 2 = JA muss mit Eltern und Club gemeinsam erfolgen
- 3 = auch Mitglieder ohne Kinder im Club sind in der Verantwortung
- 4 = die JA im Club sollte ausgeweitet werden
- 5 = der Club braucht keine Jugendarbeit
- 6 = es muss ein Schwerpunkt auf die Akquisition von Kindern gelegt werden
- 7 = Kinder sollten kostenfrei Mitglied sein
- 8 = Kinder sollten mehr ins Turniergehen eingebunden werden

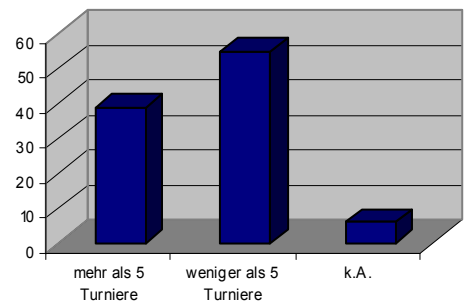


Sport, Mannschaften, Turniere

Turnierangebot im Allgemeinen - Antworten in %

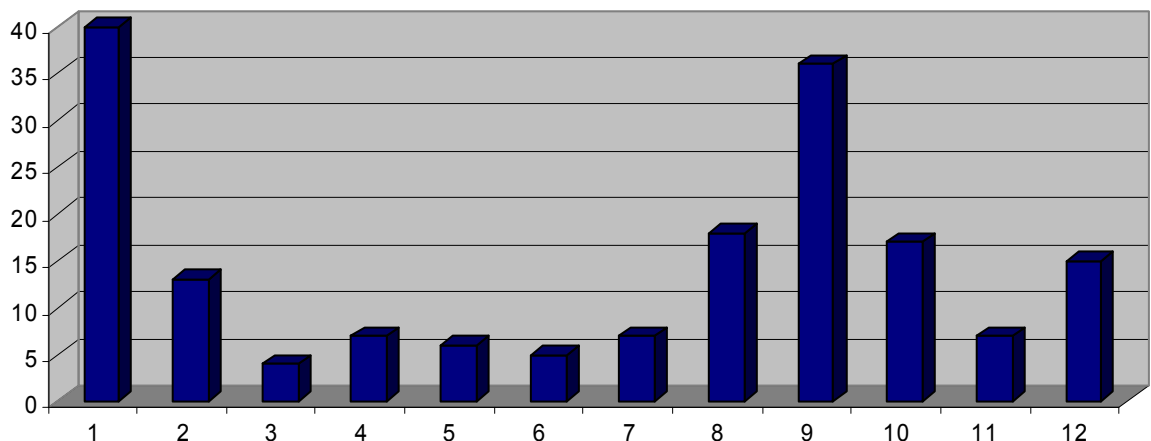


Wieviele Turniere spielen Sie im Jahr - Antworten in %



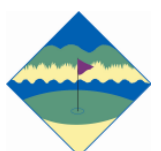
Über 80% der Mitglieder bewerten unser Turnierangebot als befriedigend bis sehr gut, was uns zeigt, dass wir mit unserer Turnierplanung nicht ganz auf dem falschen Weg sind. Leider spielen über die Hälfte der Mitglieder aber weniger als 5 Turniere im Jahr. Wie wir die Quote erhöhen können, versuchen wir aus dem folgenden Diagramm abzulesen.

Sie würden mehr Turniere spielen wenn - Antworten in % (mehrere mgl.)



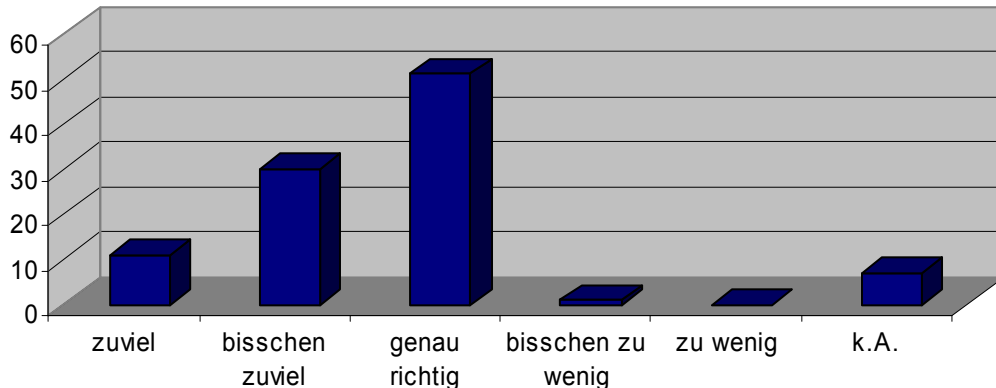
- 1 = mehr Zeit
- 2 = gesundheitlich möglich
- 3 = keine Gefahr mein Handicap zu verschlechtern
- 4 = Turnierangebot interessanter
- 5 = bessere Preise zu gewinnen
- 6 = mehr vorgabewirksame Turniere
- 7 = mehr nicht vorgabewirksame Turniere
- 8 = mehr Gauditurniere
- 9 = mehr Turniere ohne Abendveranstaltung
- 10 = Turnierstart und Abendveranstaltung näher zusammen
- 11 = kurzfr. Turnierabsage bei Besuch der Abendveranstaltung möglich
- 12 = auch bei Wochenendturniere 9-Loch möglich

Das größte Hemmnis bei der Turnierteilnahme ist ganz offensichtlich der Faktor Zeit, den wir leider nicht beeinflussen können. Auch ist das Interesse an Turnieren mit Abendveranstaltung nicht bei allen gegeben, das versuchen wir zu berücksichtigen und bieten z.B. den Offenen Freitag und Offenen Sonntag eindeutig als reine Handicapjagd an. Bei den großen Sponsorenturnieren, die es immer wert sind mitzuspielen, müssen wir einfach mit Abendveranstaltung agieren. Den Ansatz den Turnierstart näher an das Abendessen zu rücken, haben wir dieses Jahr schon eingeführt und ebenso gab es die Möglichkeit beim Offenen Sonntag nur 9 Loch zu spielen. Leider wurde das Angebot nicht in dem Maße angenommen, wie wir erwartet haben.



Sport, Mannschaften, Turniere

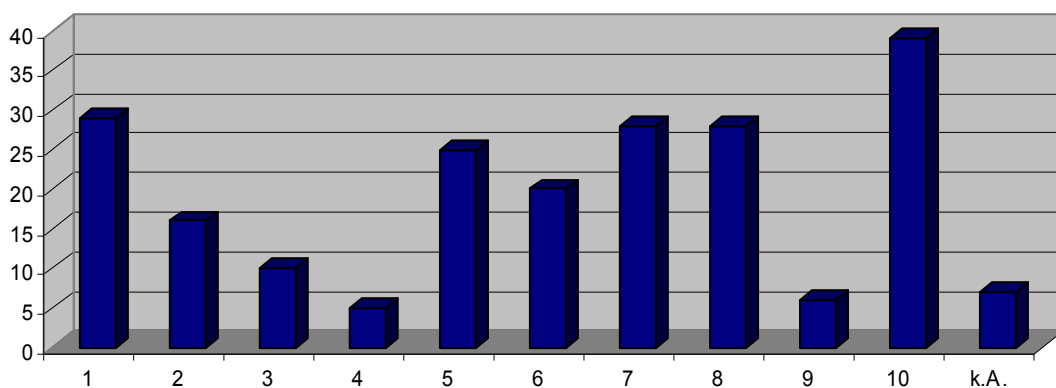
Menge der Turniere - Antworten in %



Wir bieten nicht zu wenig Turniere an, das ist aus diesem Trend abzulesen, es sind aber auch nicht zu viele, das lässt sich ebenfalls klar erkennen. Nachdem wir in den letzten Jahren die Menge der Turniere schon um 25% gesenkt haben, scheinen wir uns einer guten Zahl anzunähern, zumal 2/3 aller Turniere unter der Woche und ohne große Einschränkung des normalen Spielbetriebs stattfinden.

Die nächste Frage befasst sich mit dem Thema, welche Art von Turnieren Sie gerne spielen. Das Diagramm stellt sich sehr unübersichtlich dar und auch das Ergebnis ist sehr undifferenziert: bei jeder Art von Turnier gibt es gleich viele, die mehr von dieser Sorte spielen wollen und solche, die finden, dass es zu viele Turniere dieser Art gibt. Einzig bei der Kategorie der Gauditurniere zeigt sich eine Tendenz zum Wunsch nach einem größeren Angebot. Offensichtlich haben wir die Frage nicht überlegt genug formuliert, wir verzichten daher auf eine Darstellung dieser Graphik.

Was würden Sie bei der Turnierorga bevorzugen - Antworten in % (mehrere mgl.)

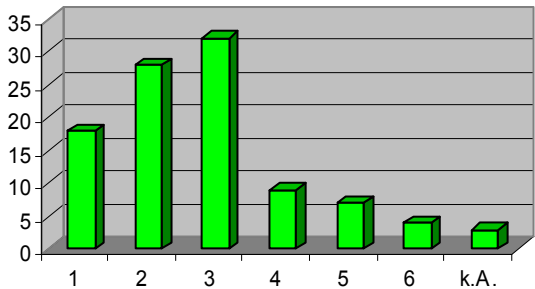


- 1 = alles lassen, wie es ist
- 2 = mehr Zählspiel-Turniere
- 3 = andere Abschlüsse als gelb und rot
- 4 = Platz für Nichtturnierteilnehmer länger sperren
- 5 = nach Handicap gemischte Flights
- 6 = hoch gesponserte Turnier HCP-Grenze bei -36 für die Preiswertung
- 7 = nur 3er-Flights, aber eben auch 2-er Flights dann möglich
- 8 = niemals Wunschflights
- 9 = immer Wunschflights
- 10 = Wunschflightregelung wie bisher

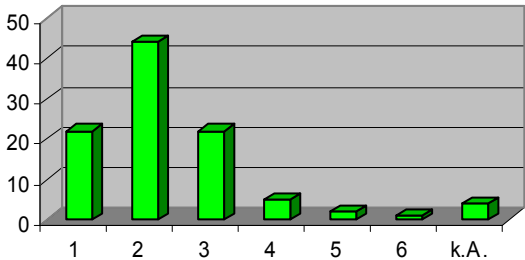


Golfschule

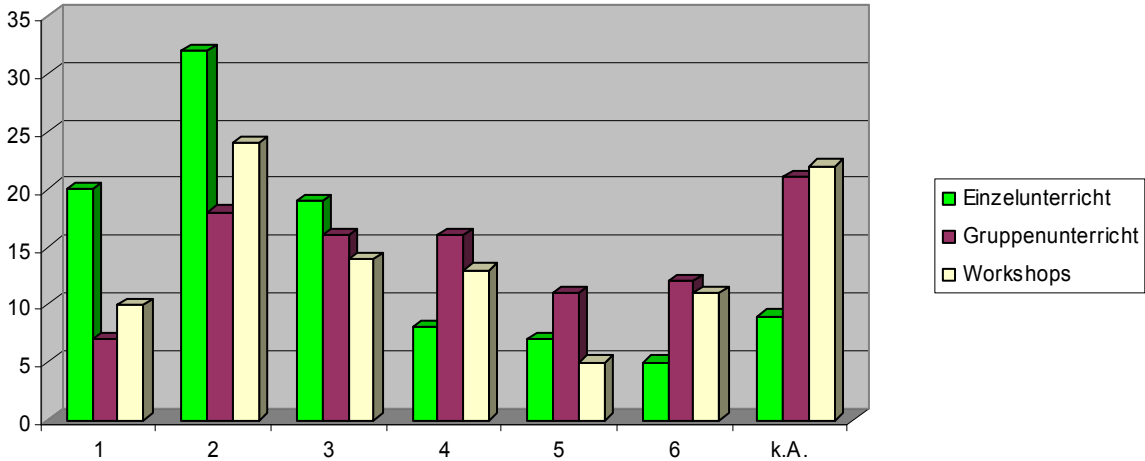
Persönliche Wichtigkeit von Golfunterricht - Antworten in %



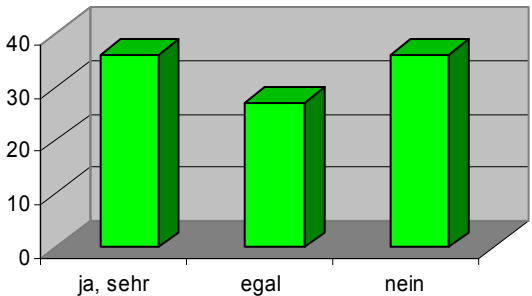
Sind Sie der Meinung, dass sich bei regelmäßigen Golfunterricht Ihre Spielstärke verbessern würde - Antworten in %



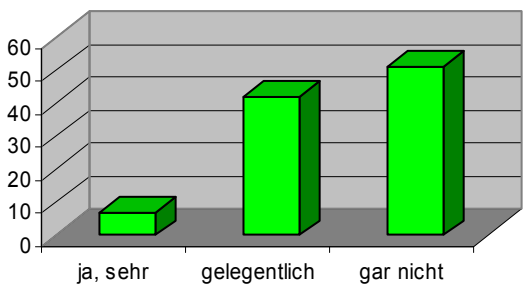
Persönliches Interesse an Trainingsangeboten - Antworten in %



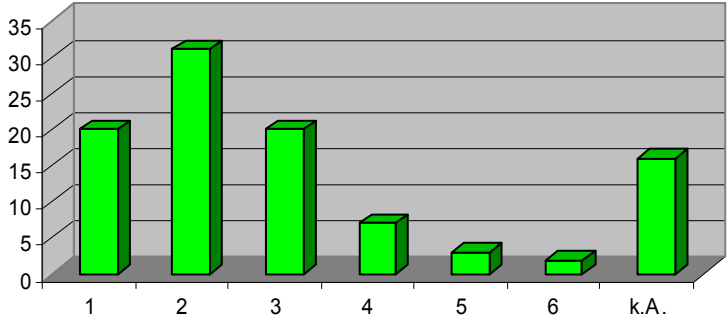
Interesse an Newslettern der Golfschule - Antworten in %



Interesse an organisierten Golfreisen - Antworten in %

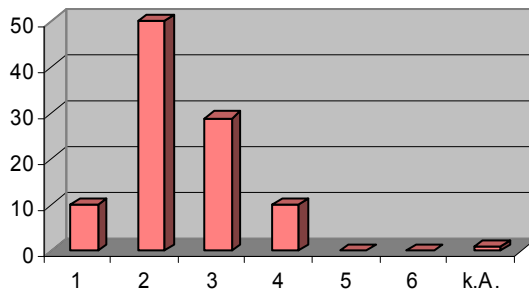


Wunschabdeckung durch Golfschule - Antworten in %

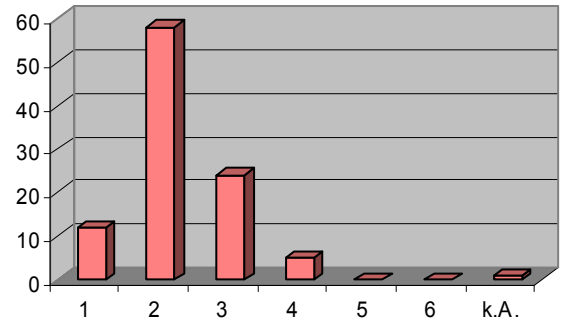


Empfang und Sekretariat

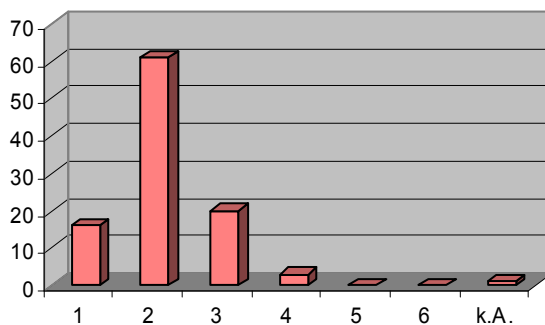
Erster Eindruck bei Ankunft Parkplatz - Antworten in %



Erster Eindruck Clubhaus - Antworten in %

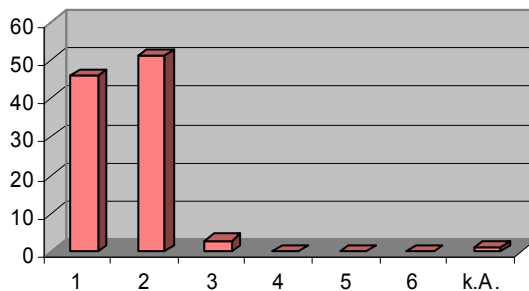


Eindruck vom Sekretariat - Antworten in %

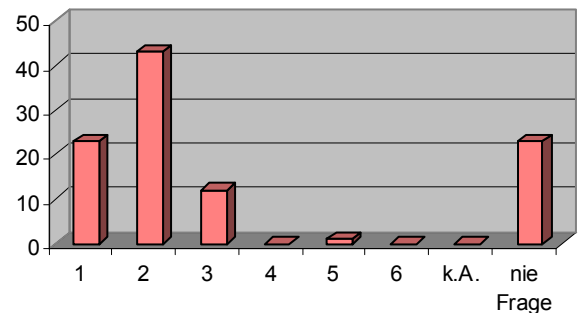


Unsere Mitglieder empfinden das Ankommen in Tegernbach als relativ angenehm, das kann aus den Trends der drei Diagramme abgelesen werden. Durchaus ist aber noch einiges zu verbessern, weil der erste Eindruck schließlich zählt. Es sollte kein Anlass für schlechtere Bewertungen als befriedigend gegeben sein. Aber es ist auch zu sehen, dass die Umgestaltung des Sekretariats 2009 positiv angekommen ist.

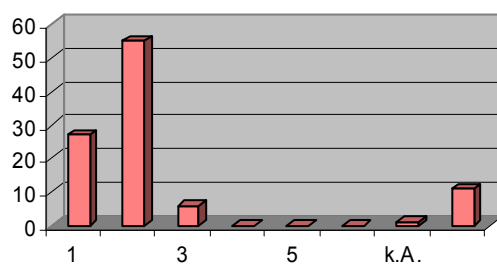
Empfundene Freundlichkeit im Sekretariat - Antworten in %



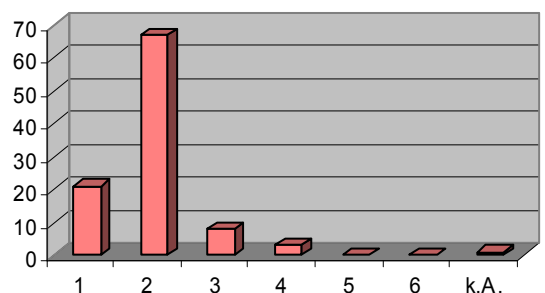
Empfundene golferische Kompetenz im Sekretariat - Antworten in %



Empfundene Kompetenz Allgemein im Sekretariat - Antworten in %



Meinung zu den Öffnungszeiten Sekretariat - Antworten in %

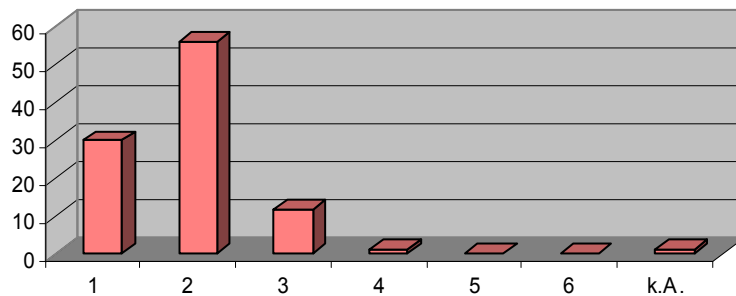


Das Sekretariat hat den Dienstleistungsgedanken offensichtlich schon verinnerlicht, denn es wird überwiegend positiv bewertet und das freut uns natürlich sehr. Selbstverständlich gibt es immer Verbesserungspotential und wir werden versuchen dieses zu erkennen und auszuschöpfen, um unsere Mitglieder noch zufriedener zu stellen. Die Öffnungszeiten wollen und können wir nicht mehr ausweiten, da sie in der jetzigen Form aus betriebswirtschaftlicher Sicht bereits grenzwertig sind.

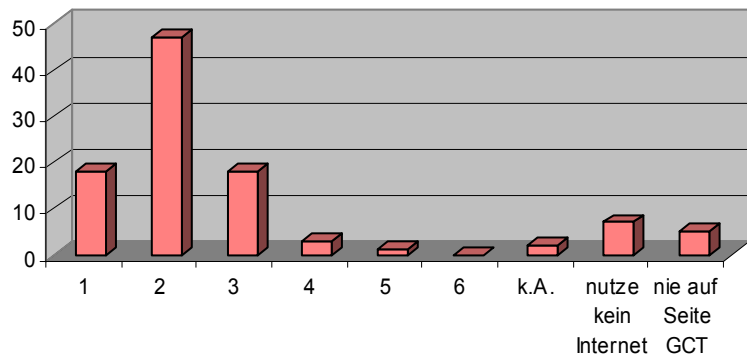


Empfang und Sekretariat

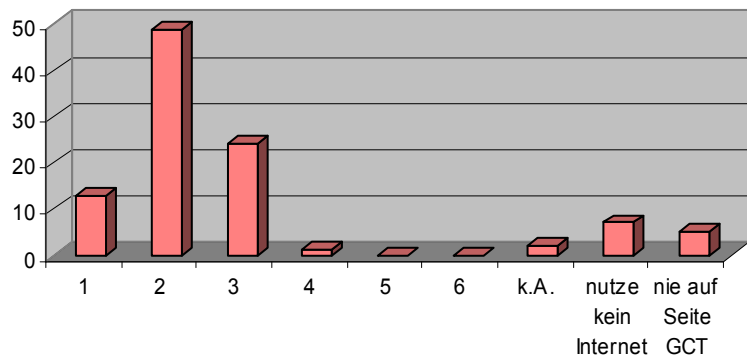
Empfundener Informationsfluss ausgehend vom Sekretariat - Antworten in %



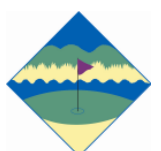
Meinung zum Informationsgehalt unserer Webseite - Antworten in %



Meinung zum Aufbau und Optik unserer Webseite - Antworten in %

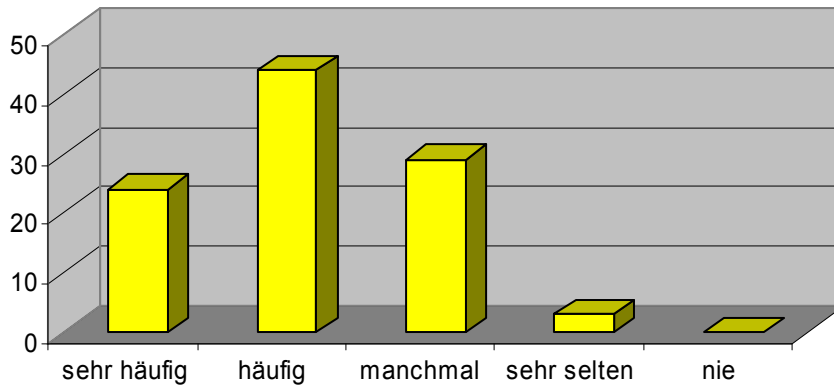


Ein wichtiger Aspekt wurde im oberen Diagramm aufgezeigt, nämlich dass wir unser Mitglieder mit unseren Informationen, die wir ihnen zukommen lassen wollen, auch erreichen. Ebenso erfreulich ist, dass unsere Webseite im großen und ganzen recht gut ankommt, denn wir haben keine Agentur und keinen Webdesigner damit beauftragt, sondern die Webseite wurde vom Layout und Aufbau ehrenamtlich von einem Mitglied gestaltet und die Inhalte machen wir komplett in Eigenregie. Wir versuchen immer einen aktuellen Stand zu halten, aber das ist besonders während einer laufenden Golfsaison nicht immer ganz leicht.

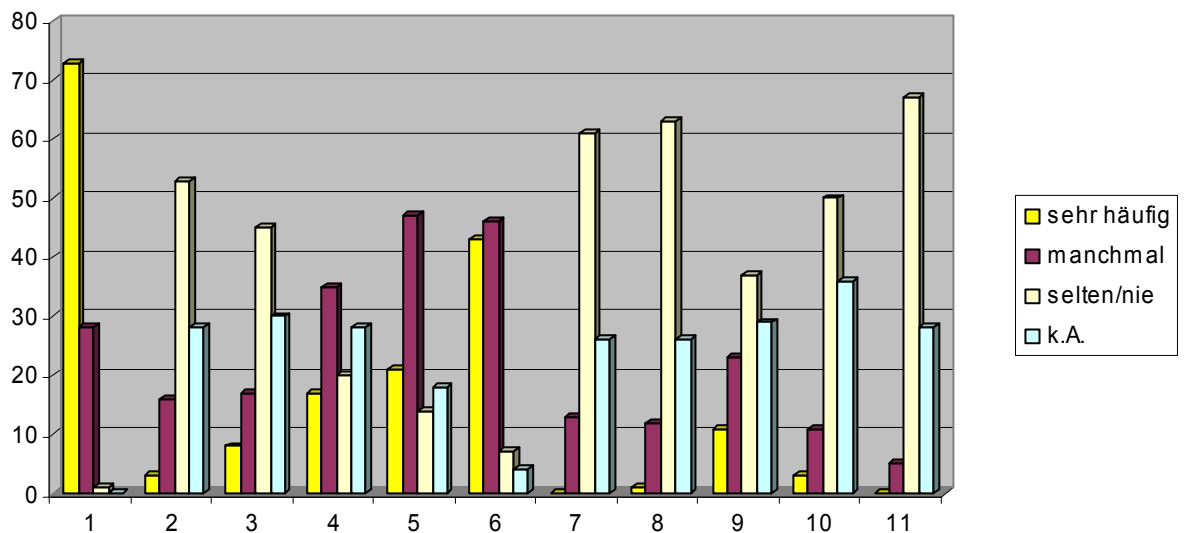


Gastronomie

Anzahl der Besuche Gastronomie - Antworten in %



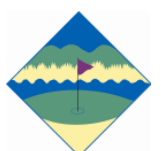
Häufigkeit und Anlässe der Gastronomiebesuche - Antworten in %



- 1 = nach der Golfrunde
- 2 = vor der Golfrunde
- 3 = als Treffpunkt für den Flight
- 4 = nur für Getränke
- 5 = zum „Brotzeit machen“
- 6 = zum Essen

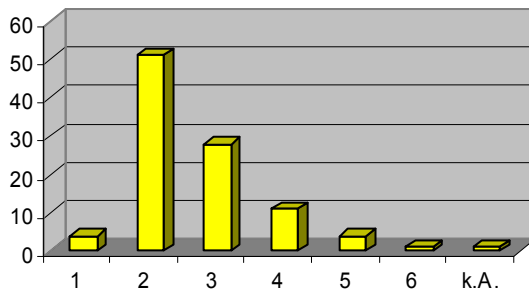
- 7 = ohne Golf gespielt zu haben
- 8 = mit Freunden / Nichtgolfern
- 9 = um mit Mitgliedern ins Gespräch zu kommen
- 10 = nur um das Guthaben zu verzehren
- 11 = bei privaten Einladungen, Feiern, Festen

Das obere Diagramm ist etwas enttäuschend und positiv zugleich für uns, denn 25% der Mitglieder gehen nur manchmal in die Gastronomie und 4 % sogar sehr selten, dafür aber der Rest häufig bzw. sehr häufig. Beim zweiten Diagramm ist zu erkennen, aus welchen Anlässen die Gastronomie besucht wird: immer dann, wenn Sie hier sind um Golf zu spielen, eher selten wird das Restaurant allein zum Essen aufgesucht. Sicher hat das damit zu tun, dass wir einfach etwas ab vom Schuss liegen. Darum müssen wir verstärkt daran arbeiten, unsere Mitglieder beim Besuch unsere Golfanlage nicht nur auf den Platz, sondern auch in die Gastronomie zu locken. Sei es um etwas zu essen oder um etwas zu trinken. Wenn man aber die beiden Diagramme vergleicht, ist ein Aspekt auffallend, nämlich dass über 70% sehr häufig nach der Runde in die Gastronomie gehen (unteres Diagramm), aber insgesamt gesehen nur knapp 25% sehr häufig (oberes Diagramm). Da ist eine Diskrepanz, die an sich nur dadurch zu erklären ist, dass nicht alle Mitglieder wirklich häufig spielen. Also müssen wir an der Quote der gespielten Runden pro Mitglied und Jahr etwas ändern und wir hätten immer ein volles Restaurant.

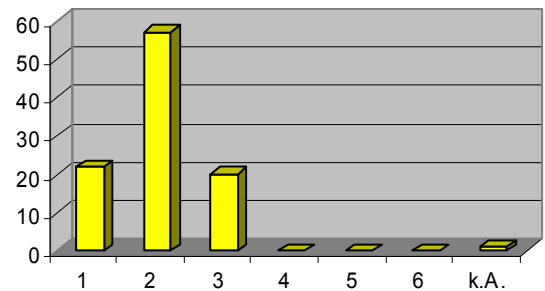


Gastronomie

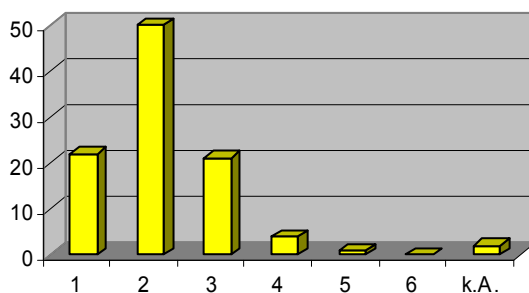
Meinung zum Ambiente Innen - und Thekenbereich - Antworten in %



Meinung zum Ambiente Wintergarten - Antworten in %

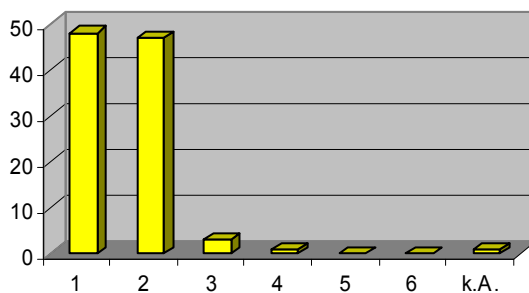


Meinung zum Ambiente Terrasse - Antworten in %

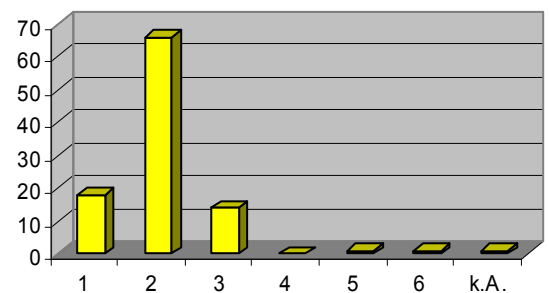


Das Ambiente der Gastronomie empfinden die meisten als angenehm und schön. Sicher ist beim Theken- und Innenbereich noch etwas Nachholbedarf und mit dem kleinen Stück neuen Bodens haben wir mit der „Verschönerung“ bereits begonnen. Der Rest wird folgen, aber ein bisschen Zeit müssen Sie uns lassen.

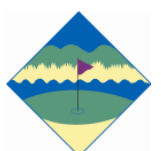
Empfundene Freundlichkeit der Mitarbeiter in der Gastronomie - Antworten in %



Meinung zu den Öffnungszeiten der Gastronomie - Antworten in %

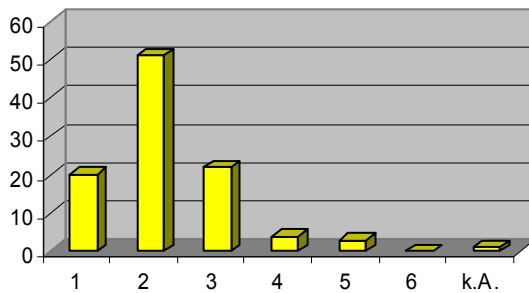


Den besten Werte der gesamten Umfrage erhalten wir bei der Freundlichkeit unserer Mitarbeiter in der Gastronomie. Wir danken unseren Mitgliedern für diese positive Bewertung im Namen aller Gastronomiemitarbeiter und wir werden daran arbeiten dieses Niveau zu halten. Mit unseren Öffnungszeiten sind eigentlich alle zufrieden, nur ganz wenige halten sie für ungenügend. Dies ist begründet in der Tatsache, dass wir zur Frühstückszeit, außer bei Turnieren, noch geschlossen haben. Wenn man aber das untere Diagramm der vorherigen Seite betrachtet und dort sieht, dass nur ganz wenige überhaupt vor der Runde das Restaurant nutzen und nur ein Teil derer vor verschlossenen Türen stehen würde, muss klar sein, dass wir es uns betriebswirtschaftlich einfach gar nicht leisten können das Restaurant noch früher zu öffnen.

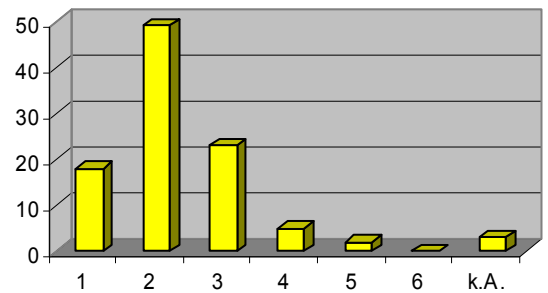


Gastronomie

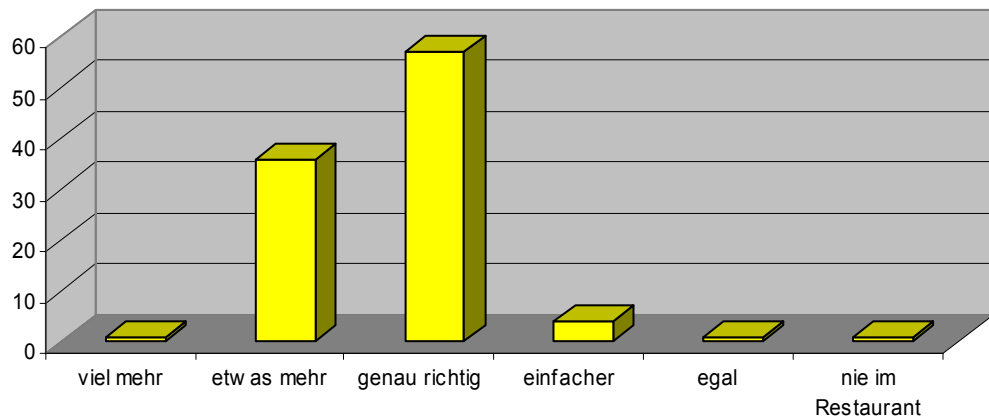
Meinung zur Qualität der Speisen - Antworten in %



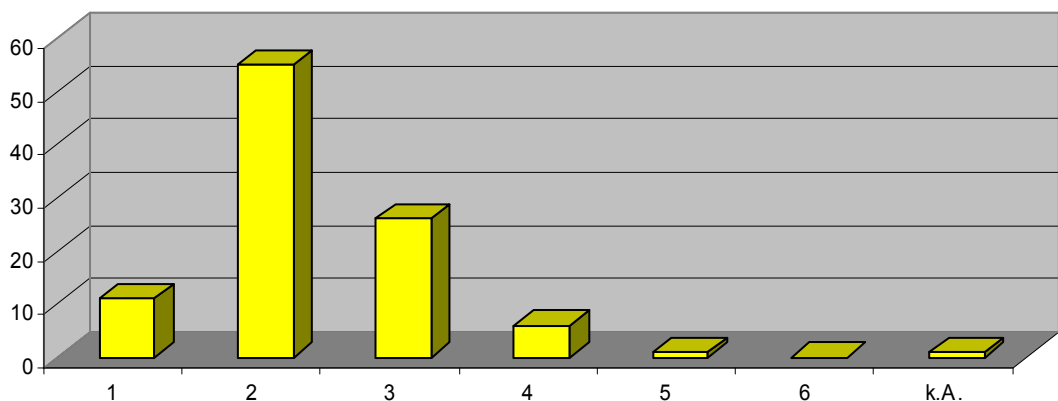
Meinung zum Speisenangebot - Antworten in %



Wie exklusiv wünschten Sie sich das Speisenangebot - Antworten in %

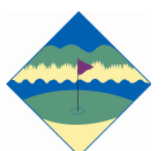


Meinung zum Preis-Leistungs-Verhältnis in der Gastronomie - Antworten in %



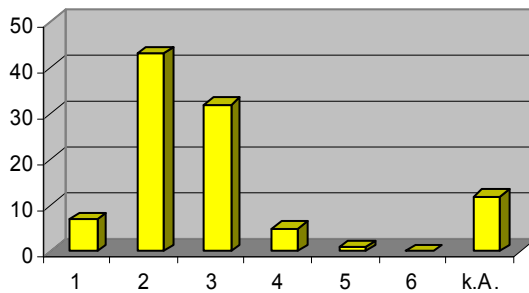
Die Gastronomie ist mit der schwierigste Bereich bei der Führung einer Golfanlage, da man mit sehr verschiedenen Erwartungen in Sachen Angebot und Preis konfrontiert ist. Die Trends der obigen Diagramme zeigen uns aber, dass wir mehr Dinge richtig als falsch machen. Wir werden nie alle Geschmäcker und Erwartungen an eine Golfclubgastronomie abdecken können, weil wir uns naturgemäß im Bereich Wienerwürstel bis Kaviar bewegen. Wir versuchen aber möglichst viele Wünsche zu berücksichtigen und auch etwas exklusiver zu werden, was unserer Meinung nach die Hauptforderung an uns ist. Aber diese Exklusivität bei manchen Speisen drückt sich natürlich im Preis aus und wir hoffen, dass es dann auch Mitglieder gibt, die diese Angebote wahrnehmen.

Freudig überrascht waren wir darüber, dass über 90% unser Preis-Leistungs-Verhältnis als sehr angemessen empfinden.

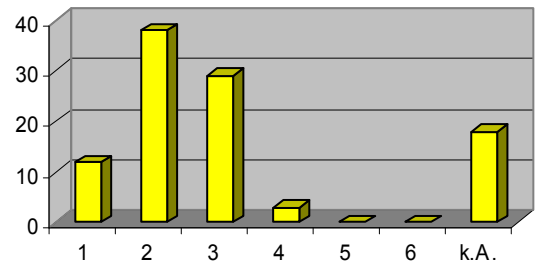


Gastronomie

Zufriedenheit mit der Halfwayverpflegung bei Turnieren - Antworten in %



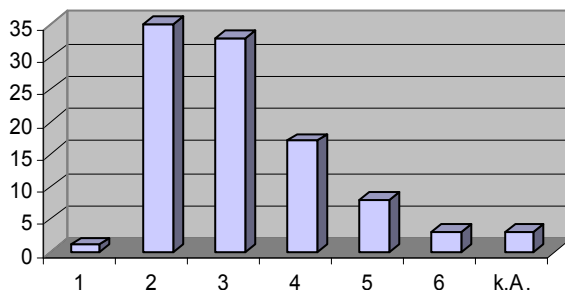
Meinung zur gastronomischen Gestaltung von Abendveranstaltungen bei Turnieren - Antworten in %



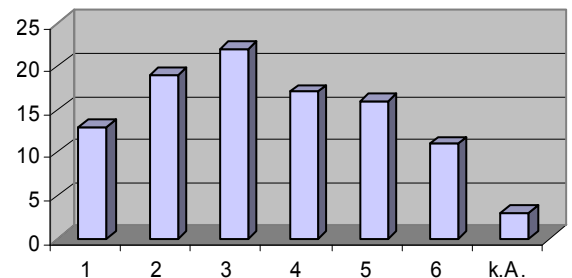
Ist die Clubgastronomie schon im Allgemeinen ein schweres Feld, dann bewegen wir uns bei der gastronomischen Leistung bei Turnieren auf unglaublich dünnem Eis. Denn bei Turnieren betriebswirtschaftlich vertretbare, aber den Anlässen angemessene Verpflegung zu liefern ist ein schmaler Grat und wir denken, unsere Mitglieder wissen das. Sicher empfinden einzelne Mitglieder hin und wieder unsere Speisenauswahl bei Turnieren als kulinarische Ausrutscher, aber es ist nicht leicht immer allen alles Recht zu machen und wir denken und erkennen auch in den obigen beiden Trends mehr Lob als Kritik. Das heißt aber natürlich für die Zukunft, dass wir uns weiterhin sehr viel Mühe geben werden um Ihnen immer das Beste zu bieten.

Club, Geselligkeit, Events

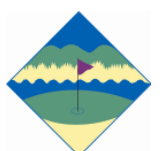
Welche Wertigkeit hat der Club für Sie - Antworten in %



Interesse an den diversen Gruppen (Smartees, Pumas, Herren) des Clubs - Antworten in %

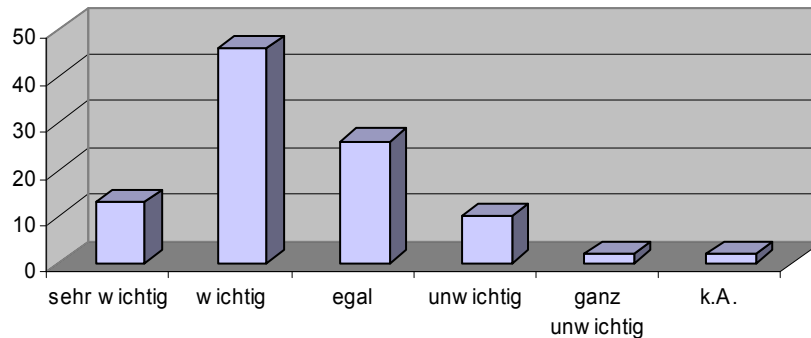


Der Club als Teil der Golfanlage Tegernbach hat für unsere Mitglieder einen klar erkennbaren Wert, sicher nicht für alle, aber doch für einen Großteil. Dass sich nicht jeder mit dem Club identifiziert, sondern einfach nur Golfspielen will, das war uns klar. Das Interesse an den verschiedenen Gruppen ist sehr differenziert, von total wichtig bis unwichtig wurde alles gewählt. Aber das zeigt auch, dass diese Gruppen für viele eine Bereicherung der Golfanlage darstellen und dadurch eine eindeutige Daseinsberechtigung haben. Denn wer kein Interesse an einer der Gruppen hat, muss nicht dabei sein, es ist ja eine freiwillige Angelegenheit.

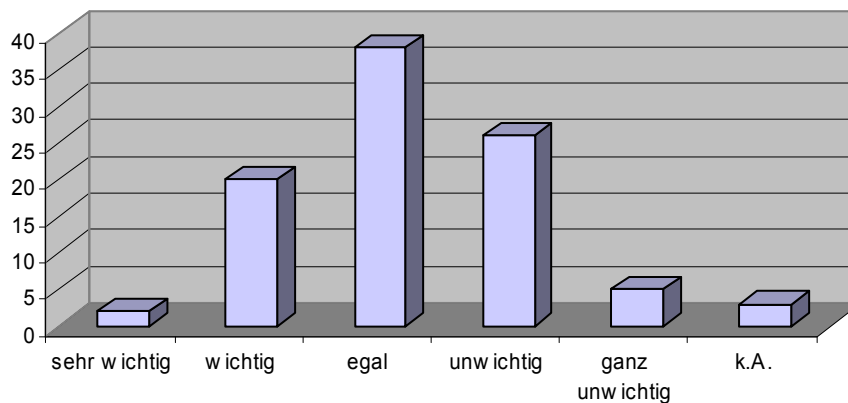


Club, Geselligkeit, Events

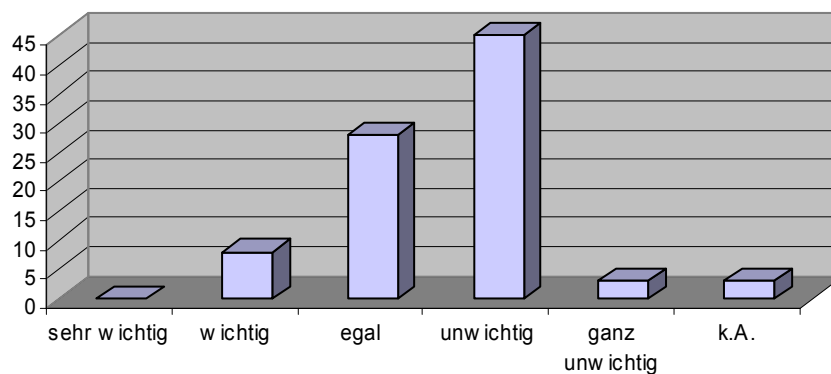
Meinung zu den jährlich stattfindenden Clubterminen (Angolfen, Präsidententurnier, Clubmeisterschaft, Turnier der Gruppen,...) - Antworten in %



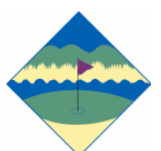
Meinung zu Club-Events mit gesellschaftlichen Schwerpunkt - Antworten in %



Interesse an Veranstaltungen im Clubhaus mit Nicht-Golf-Themen - Antworten in %

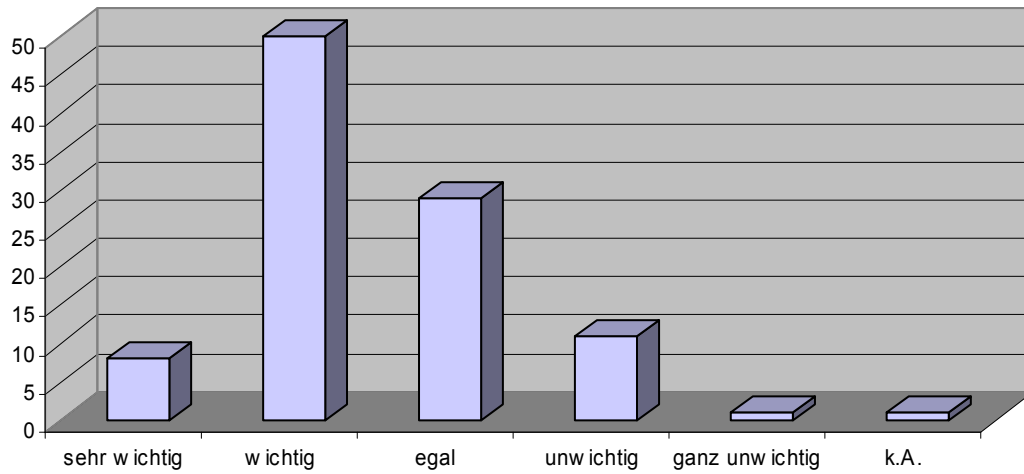


Das Interesse der Mitglieder ist noch relativ groß bei sportlichen Events, die der Club veranstaltet, lässt dann nach, wenn es nichtsportliche Clubthemen betrifft und ist eigentlich fast nicht mehr vorhanden, wenn es um externe Nicht-Golf-Veranstaltungen geht. Das ist definitiv aufschlussreich für uns. Etwas verwirrend fanden wir, dass bei der Frage nach den Interessen der Mitglieder ganz häufig ein Sommerfest genannt wird. Ein solches hatten wir bereits zwei Mal veranstaltet und - wenn man es nett ausdrückt- war es zwar wunderschön, aber sehr mäßig von unseren Mitgliedern besucht!

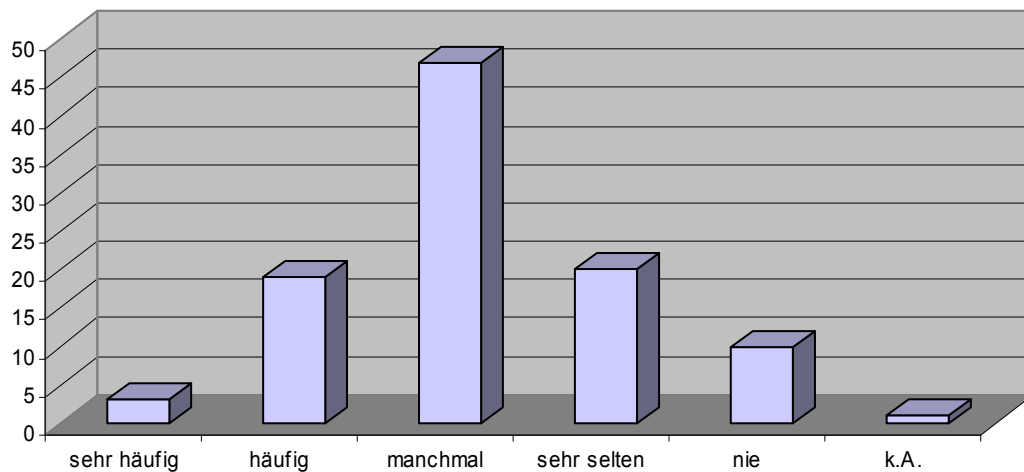


Club, Geselligkeit, Events

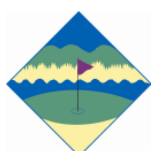
Meinung zu regelmäßigen Regelabenden - Antworten in %



Teilnahme an Regelabenden - Antworten in %

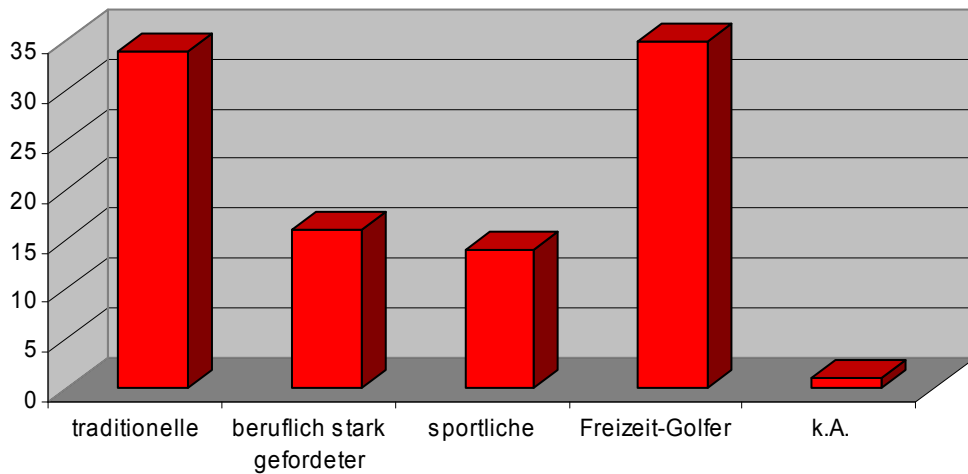


Zwei sehr aufschlussreiche Diagramme, wenn man sie in Zusammenhang bringt. Den Regelabend für unwichtig, bzw. ganz unwichtig zu halten, heißt, dass man entweder alles weiß, oder dass man nicht unbedingt nach Regeln spielt, was in Privatrunden unter Einhaltung der Etikette auch o.k. ist. Anders betrachtet finden aber über 50% Regelabende wichtig, bzw. sehr wichtig, aber diese auch besuchen, will man dann nicht mehr ganz so oft. Daraus könnten zwei Dinge geschlossen werden: Zum einen, dass unsere Regelabende nicht sehr gut sind und man sie darum nicht besucht, oder zum anderen, dass Regelabende für Mitspieler wichtig wären und nicht für einen selber. Wir halten die Regeln des Golfsports für sehr wichtig, vor allem die Etikette. Ob die Regelkenntnis durch Selbststudium, das Internet, Austausch mit Mitspielern (eher nicht zu empfehlen) oder den Besuch von Regelabenden erworben wird, ist letztlich egal, wichtig ist uns nur, dass bei Turnieren nach den Golfregeln gespielt wird.

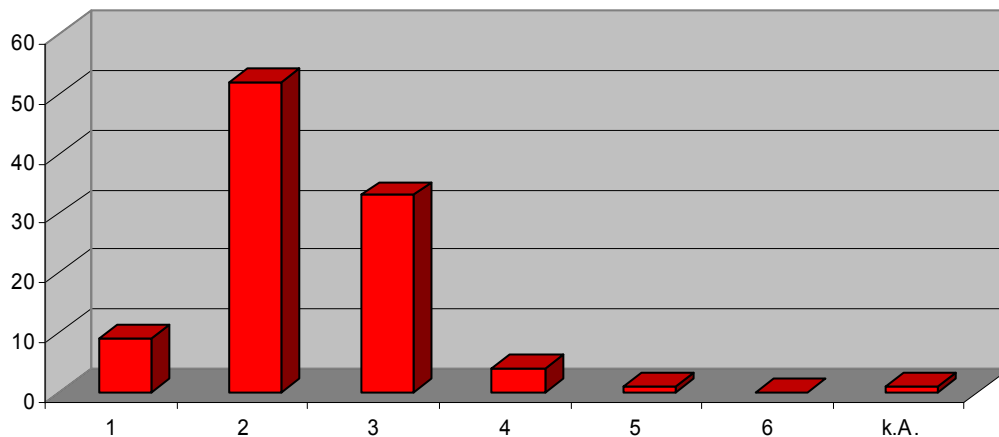


Allgemeines und Sonstiges

Welche Kategorie Golfer sind Sie - Antworten in %

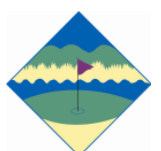


Erfüllung der Wünsche und Ansprüche unter Berücksichtigung Ihrer Kategorisierung - Antworten in %



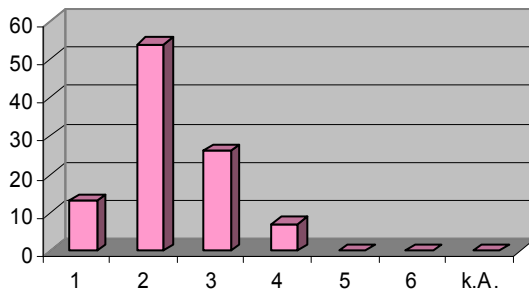
Zu welcher Kategorie Golfer unsere Mitglieder sich selber zählen, ist ein ganz wichtiger Punkt dieser Umfrage. Wenn man das ganze unter dem Gesichtspunkt der Turnierplanung betrachtet, stecken wir natürlich in einem Dilemma, denn der traditionelle und beruflich stark geforderte Golfer will wenig Turniere, der sportliche und Freizeit-Golfer hat nichts gegen Turniere. Da sich diese beiden Gruppen auch noch genau die Waage halten, müssen wir einen Mittelweg beschreiten.

Bei der Erfüllung der Wünsche und Ansprüche erreichen wir Werte, die, wenn man weiß, welche Gratwanderung auf Grund der diversen Erwartungen wir machen müssen, als sehr akzeptabel einzustufen sind. An sich müsste man sagen, dass diese Werte sogar sehr gut sind, da über 90% unserer Mitglieder ihre Wünsche und Ansprüche als mindestens befriedigt bis sehr gut erfüllt empfinden. Aber da wir eine sehr hohe Anspruchshaltung uns selbst gegenüber haben, muss man sagen, dass wir bei den Bewertungen ausreichend und mangelhaft noch Verbesserungspotential haben. Um dies auszuschöpfen und die Quote in die Richtung sehr gut zu bringen, schauen wir uns die folgenden vier Diagramme an, bei denen wir die Wünsche- und Anspruchserfüllung nach den vier Kategorien aufgeschlüsselt haben.

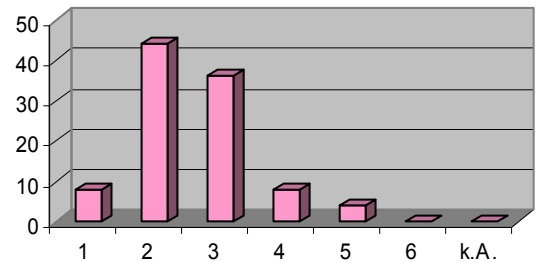


Allgemeines und Sonstiges

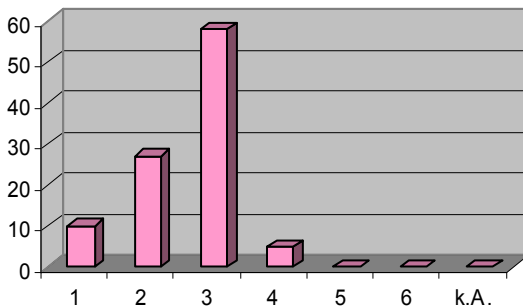
Wünsche- und Anspruchserfüllung der Traditionellen Golfer - Antworten in %



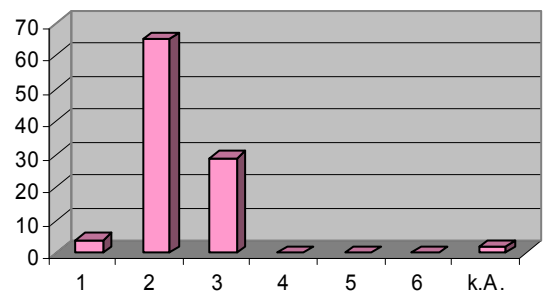
Wünsche- und Anspruchserfüllung der im Beruf stark geforderten Golfer - Antworten in %



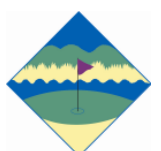
Wünsche- und Anspruchserfüllung der sportlichen Golfer - Antworten in %



Wünsche- und Anspruchserfüllung der Freizeitgolfer - Antworten in %

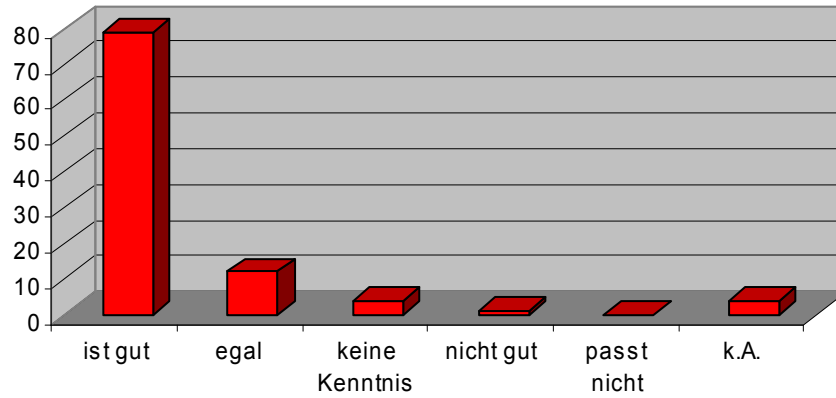


Auf unserer Anlage werden offensichtlich die Wünsche und Ansprüche der traditionellen Golfer und der Freizeitgolfer am besten befriedigt. Das ist schon mal positiv, da laut des Diagramms der vorherigen Seite, oben, fast 70% unserer Golfer zu diesen Kategorien zählen. Es ergibt sich aber daraus auch ein Widerspruch, da sich deren Interessen per Definition nicht immer überschneiden, aber scheinbar schaffen wir für diese beiden Gruppen einen guten Mittelweg. Der sportliche Golfer fühlt sich scheinbar recht wohl bei uns, aber seine Bedürfnisse sind nur zum Teil befriedigt. Wahrscheinlich weil wir unsere Mannschaften nicht uneingeschränkt finanziell durch den Club unterstützen können und weil sie nicht unbedingt in den höchsten Spielklassen vertreten sind. Der beruflich stark geforderte Golfer bei uns auf der Anlage ist nicht ganz so leicht einzuschätzen, fast 80 % bewerten mit sehr gut bis befriedigend, aber wir bekommen leider auch die schlechtesten Bewertungen in dieser Kategorie. Das können wir im Moment nicht ganz einordnen. Ganz klar muss man dieses Ergebnis im Kontext zur Erhebungsgröße sehen: von den beruflich stark geforderten Golfern wurden nur 22 Umfragebögen ausgefüllt, was bedeutet, dass nur eine Person eine mangelhafte Erfüllung seiner Wünsche empfindet. Wenn wir wüssten, was das konkrete Problem ist, könnten wir es vielleicht lösen.

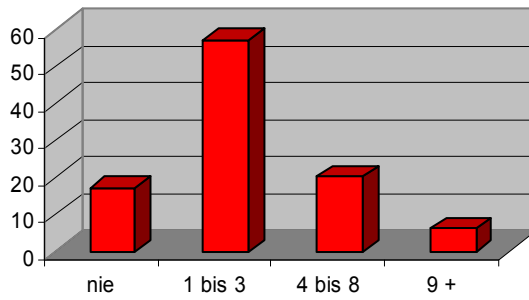


Allgemeines und Sonstiges

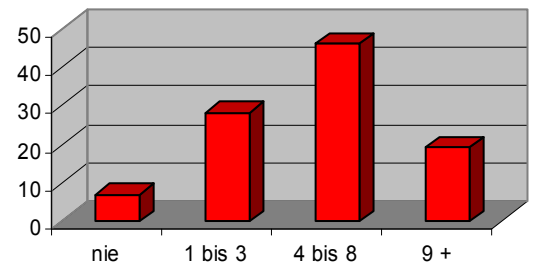
Meinung zum Profil der Golfanlage, das in der Imagebroschüre dargestellt wird - Antworten in %



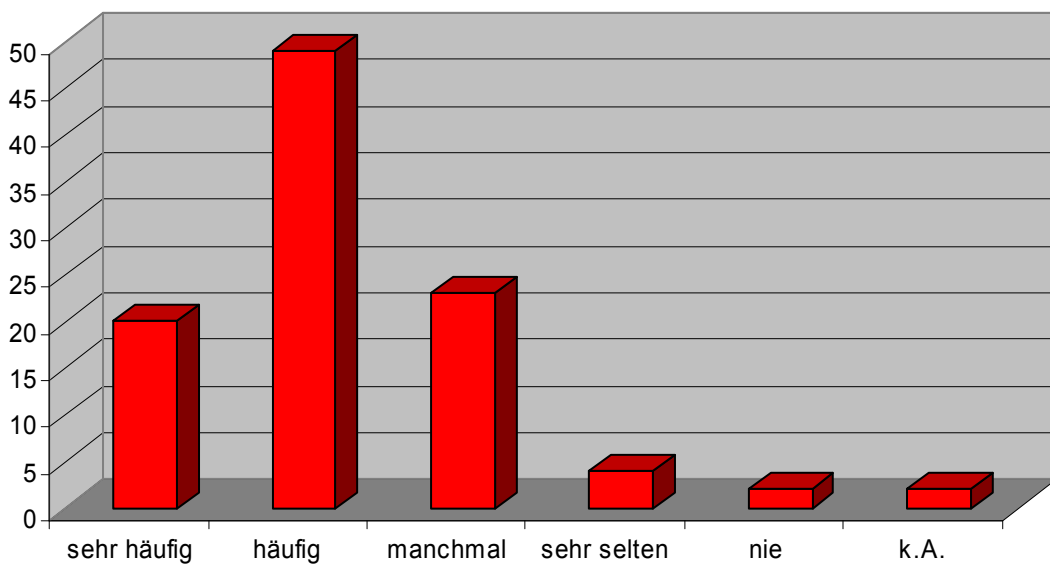
Häufigkeit des Golfens mit Gästen bei uns auf der Anlage pro Jahr - Antworten in %



Häufigkeit des Spielens auf anderen Plätzen (außerhalb des Golfurlaubes) pro Jahr - Antworten in %

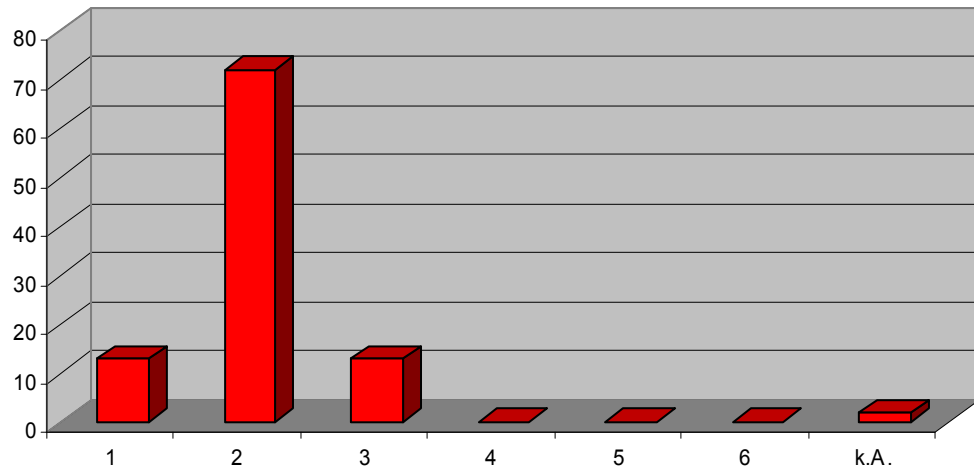


Häufigkeit der Weiterempfehlung unserer Anlage an andere Golfer - Antworten in %



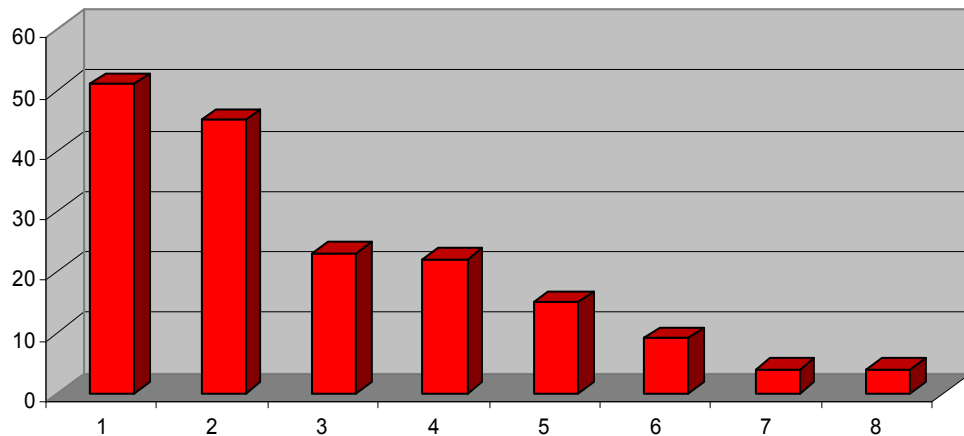
Allgemeines und Sonstiges

Zufriedenheits-Gefühl auf unserer Golfanlage alles in allem -Antworten in %



Der Trend dieses Diagramms macht uns doch ein bisschen stolz, denn offensichtlich fühlen sich fast alle wohl bei uns auf der Golfanlage und haben ein sehr hohes Zufriedenheitsgefühl. Das zeigt, dass wir wirklich auf dem richtigen Weg sind, aber noch lange nicht am Ziel. Denn es gibt noch genügend zu verbessern, vieles zu verändern und eine Menge anzuschaffen, damit unsere Mitglieder noch zufriedener und verbundener mit ihrer Heimatgolfanlage werden. Das sind keine Worthülsen, wir wollen die Qualität unserer Anlage ernsthaft steigern und wir hoffen sehr, dass Sie, unsere Mitglieder, dies erkennen und schätzen.

Hauptgründe der Mitgliedschaft im GC Tegernbach - Antworten in % (mehrere Antworten mgl.)



Die acht meistgenannten Gründe, warum unsere Mitglieder im GC Tegernbach sind:

- 1 = Räumliche Nähe
- 2 = Freundliche Mitglieder
- 3 = Preis/Leistungs-Verhältnis
- 4 = Schöner Platz
- 5 = keine Startzeiten
- 6 = Sommergrüns im Winter
- 7 = Wohlfühlfaktor
- 8 = Mitnahme Hund erlaubt

