

KARTANOOGOLF

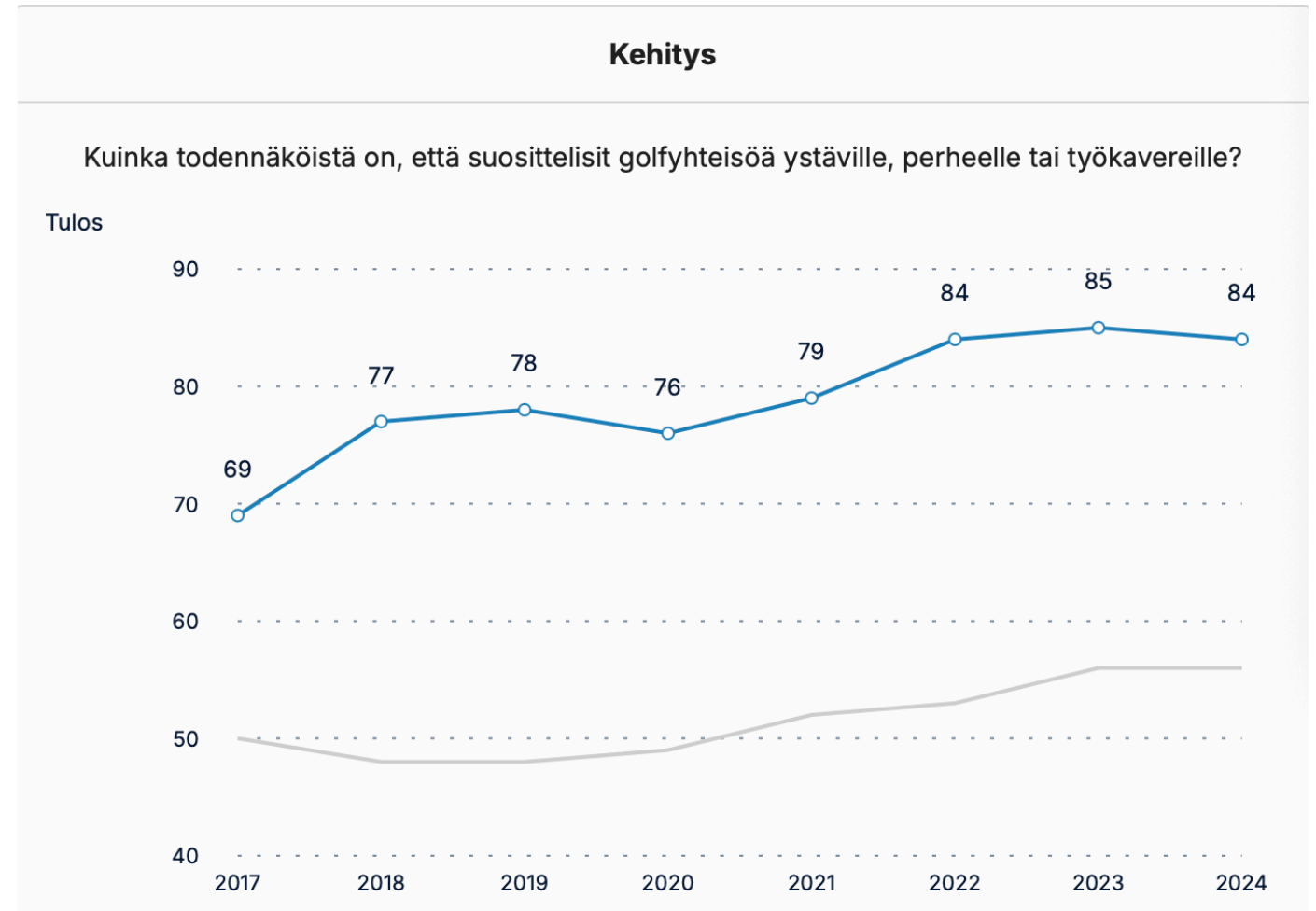
PELAAJA ENSIN 2024

KYSELYJEN TOTEUTUS

- ▶ Pelaaja Ensin on golfyhteisöjen käyttämä vieraspelaajien, jäsenien ja uusien jäsenten asiakaskokemuksen mittausväline, jota käyttää Suomessa lähes sata kenttää
 - ▶ Maailmanlaajuisesti käytetty väline, jota käyttää yli 3000 golfkenttää
- ▶ Asiakastyytyväisyyden mittarina on lähettiläspistemäärä eli NPS, (Net Promoter Score)
 - ▶ Suositteletko ...
 - ▶ Vastaukset asteikolla 0-10. 9-10 myönteinen lähettiläs, 7-8 passiivinen lähettiläs, 0-6 kielteinen lähettiläs
 - ▶ NPS= Myönteisten osuus - kielteisten osuus
 - ▶ Eri palvelualueiden kysymyksistä etsitään vastausta, mistä lähettiläspistemäärä on tullut ja mitä parantamalla se nousisi
- ▶ Kyselyt ja vastaukset
 - ▶ Jäsenet
 - ▶ kyselyjä 852
 - ▶ Vastauksia 251, vastausprosentti 29%
 - ▶ Uudet jäsenet
 - ▶ Kyselyjä 155
 - ▶ vastauksia 38, vastausprosentti 25 %
- ▶ Kuvissa harmaa vertailuviiva Itä-Suomen alue

JÄSENET NPS KEHITYS

- ▶ Jäsenten tyytyväisyyden pitkän ajan kehitys hyvää. Kuluneen kauden tulos laski yhdellä kauteen 2023 verrattuna
- ▶ Ranking 2024
 - ▶ Itä-Suomi 1/17
 - ▶ Suomi 2/85
- ▶ Korkeimmat arviot tyytyväisyyteen voimakkaasti vaikuttaneissa tekijöissä
 - ▶ Kenttä on hieno ja hyvin hoidettu
 - ▶ Palvelu ravintolassa
 - ▶ Pron tiedotaidot
- ▶ Alhaisimmat arviot tyytyväisyyteen voimakkaasti vaikuttaneissa tekijöissä
 - ▶ Kotisivut sisältävät tarvittavat tiedot (ranking Suomi 42.)
 - ▶ Johto kuuntelee kun pelaajilla uusia ideoita/ehdotuksia (ranking Suomi 11.)
 - ▶ Tunnen olevani hyvin informoitu asioista (ranking Suomi 23.)
- ▶ Jäsenten "uskollisuus" on pysynyt edellisen kauden tasolla ja se on selvästi Itä-Suomen alueen sekä koko Suomen keskiarvojen yläpuolella

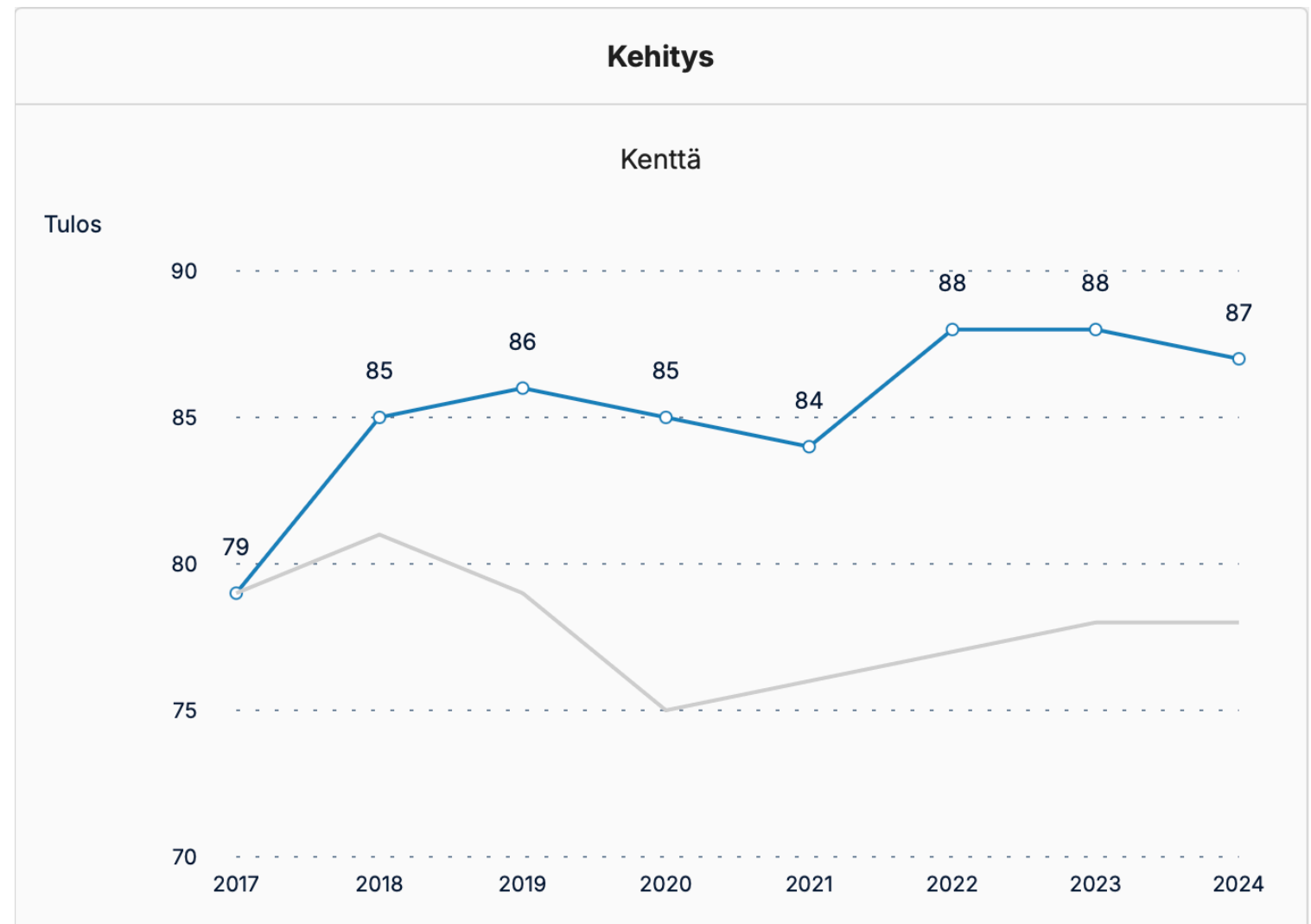


TYTYVÄISYYS ERI PELAAJARYHMISSÄ

- ▶ Tyytyväisyyden tulokset on mitattu sukupuolen, iän, tasoituksen, pelitiheyden, pelaamisen tavan (osake, vuokra, pelipaketti...), osallistuuko aktiivisesti tapahtumiin vai ei...
- ▶ Ainoastaan yli 37 tasoituksen pelaajien ja harvemmin kuin kerran kuussa pelaavien ranking Suomi ei ollut top 10 sijoilla. Näissä ryhmissä kummassakin ranking Suomi oli 14.

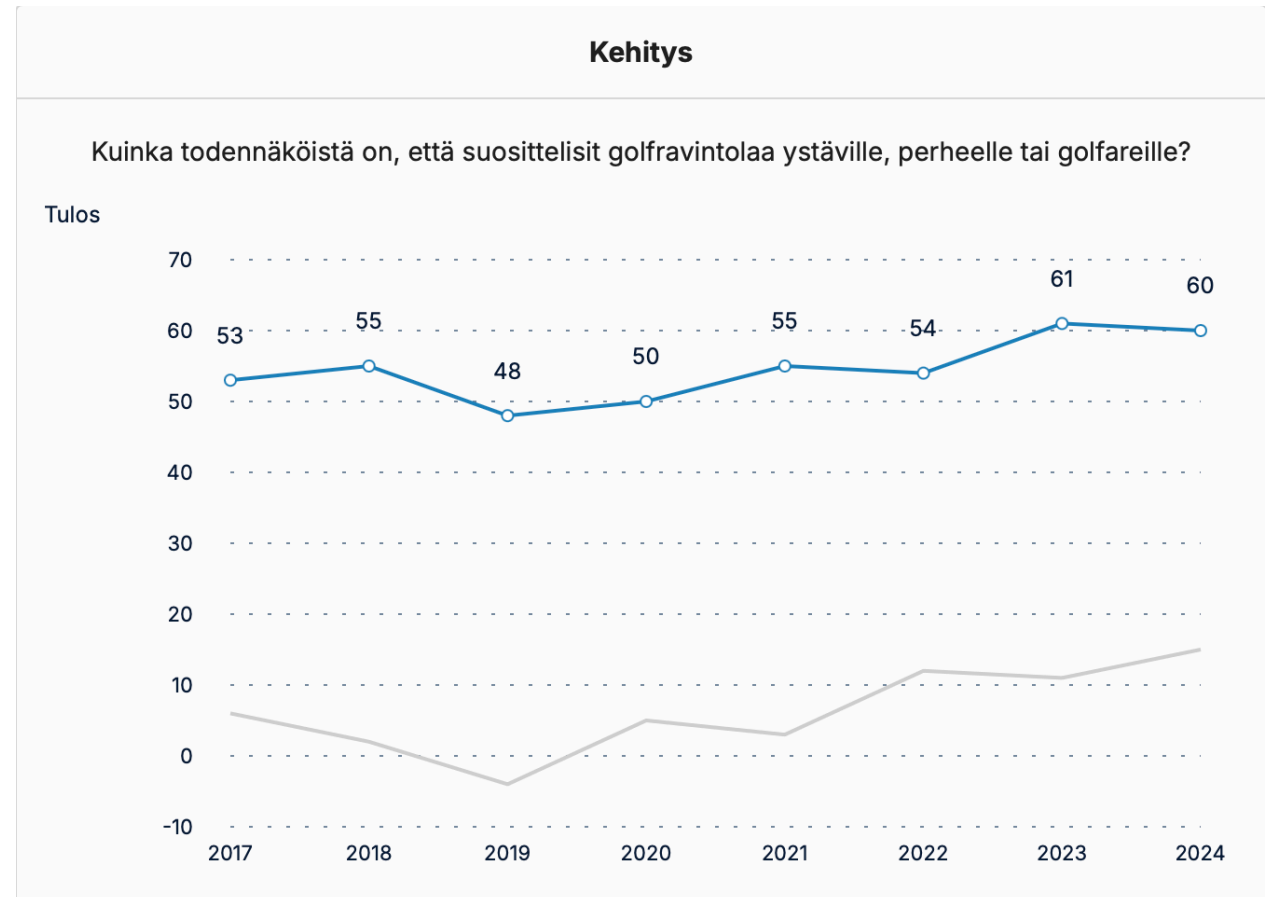
KENTTÄ

- ▶ Kentän arviot ovat olleet pidemmän ajan korkealla tasolla. 2024 arviot olivat yhden alempana kuin 2023
- ▶ Kentän arvioiden ranking
 - ▶ Itä-Suomi 3/17
 - ▶ Suomi 6/87
- ▶ Korkeimmat arviot tyytyväisyyteen voimakkaasti vaikuttavissa tekijöissä
 - ▶ Kenttä on kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu
 - ▶ Kentän suunnittelu ja hoito tekevät pallojen löytymisestä helppoa
 - ▶ Väylät ovat hyväkuntoiset
- ▶ Matalin arvio tyytyväisyyteen voimakkaasti vaikuttaneessa tekijässä
 - ▶ Golfyhteisö tiedottaa hyvin, kun kentällä tehdään korjauksia/hoitotoimenpiteitä (Ranking Suomi 22.)



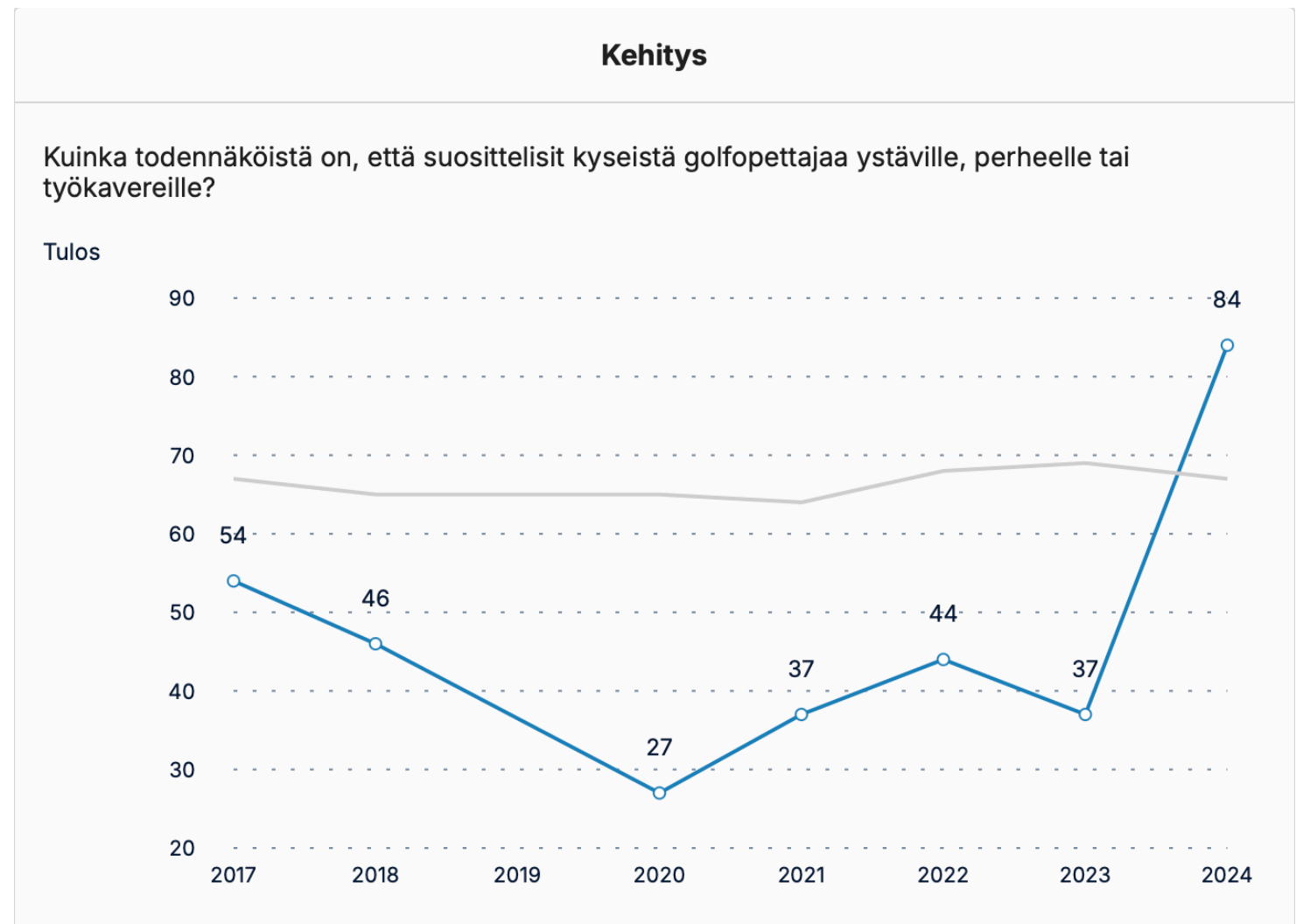
RAVINTOLA

- ▶ Ravintolan tyytyväisyyden pitkän ajan kehitys hyvää. 2024 tulos yhden alempi kuin 2023
- ▶ NPS Ranking
 - ▶ Itä-Suomi 2/16
 - ▶ Suomi 5/81
- ▶ Korkea arvio tyytyväisyyteen voimakkaasti vaikuttavassa tekijässä
 - ▶ Palvelu ravintolassa on hyvää



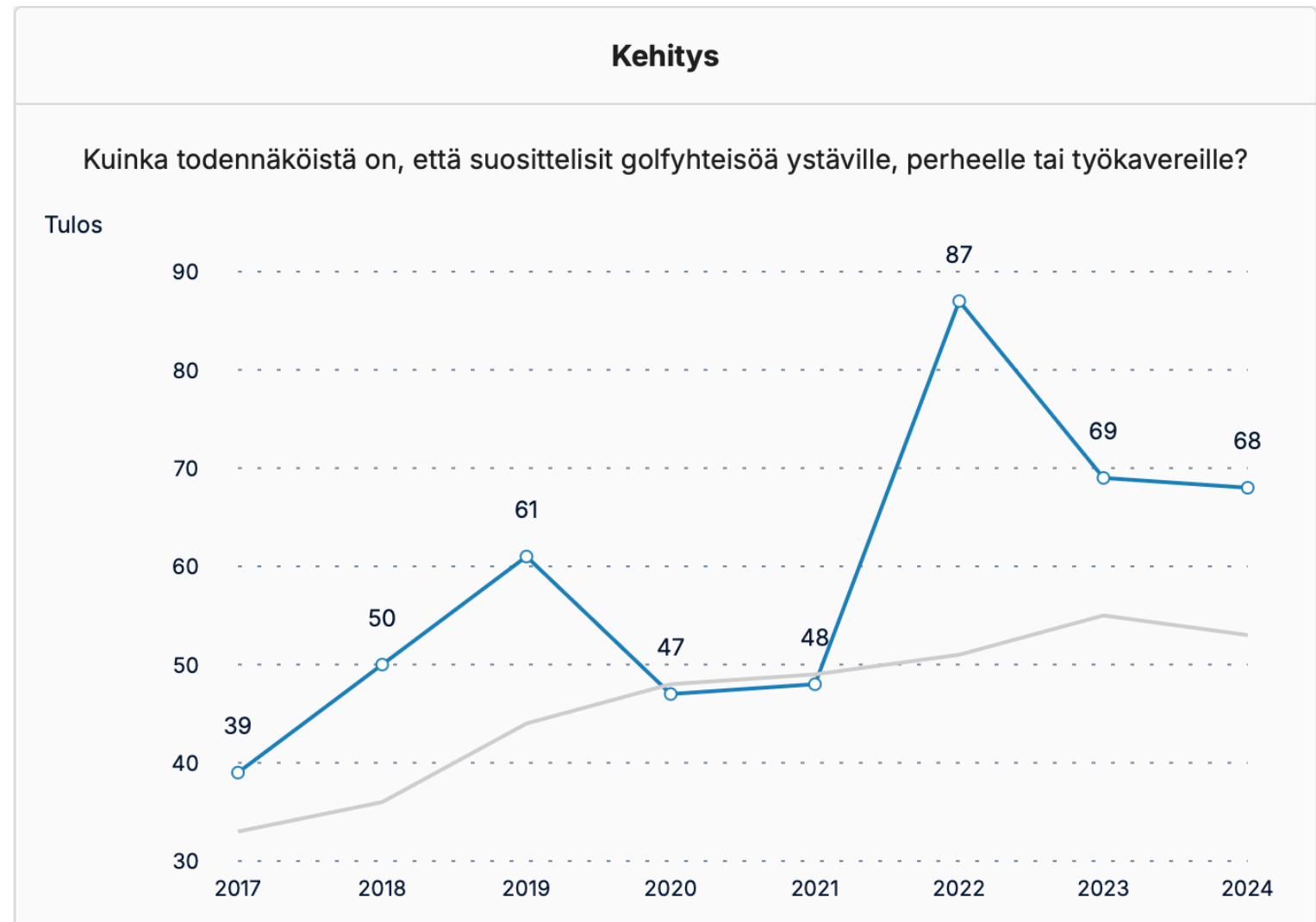
PRO/OPETUS

- ▶ Vastauksia prosta 81
- ▶ NPS ranking
 - ▶ Itä-Suomi 1/14
 - ▶ Suomi 5/79
- ▶ Korkeimmat arviot tyytyväisyyden kannalta tärkeimmissä tekijöissä
 - ▶ Monipuolinen opetustarjonta
 - ▶ Tietotaidot



UUDET JÄSENET

- ▶ 37 vastausta joka jakautui tasan juuri aloittaneisiin ja aikaisemmin pelanneisiin
- ▶ NPS Ranking
 - ▶ Itä-Suomi 4/18
 - ▶ Suomi 10/96
- ▶ Korkeimmat arviot tyytyväisyyden kannalta tärkeimmissä tekijöissä
 - ▶ Tunnen itseni tervetulleeksi yhteisössä
 - ▶ Pelituotteet sopivat tarpeisiini
- ▶ Alhaisimmat arviot tyytyväisyyden kannalta tärkeimmissä tekijöissä
 - ▶ Tunnen kuuluvani golfyhteisöön
 - ▶ On helppo löytää pelikavereita (juuri aloittaneet)



YHTEENVETO

▶ Hyvää

- ▶ Tyytyväisyys korkea laajasti eri jäsenryhmissä
- ▶ Pro/opetus tyytyväisyyden iso parannus

▶ Kehityskohteita

- ▶ Eri osa-alueiden voimakkaimmin tyytyväisyyteen vaikuttaneista alhaisista arvoista kannattaa käydä keskustelua, muistaen että arviot ovat niissäkin Suomen mittapuussa hyviä.
 - ▶ Mistä johtuu ja pitääkö asialle tehdä jotain?
- ▶ Vapaissa kommentteissa tulee esille toiveita aktiivisemmasta viestinnästä sosiaalisen median kautta