

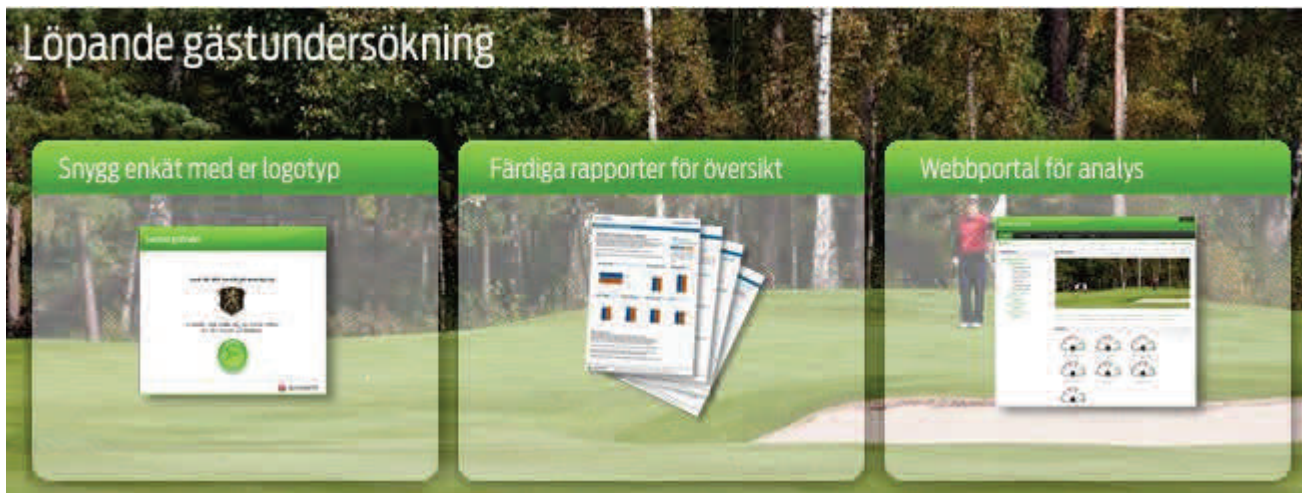
# **Hej Klubbchef**

## **Tack för ditt besök på vår golfklubb**

Vi skulle vilja veta vad du tyckte om din  
upplevelse på Vår Golfklubb och  
vill därför ställa dig åtta snabba frågor.  
Det tar bara någon minut.



## Ett intressant erbjudande!



**Vi erbjuder  
att prova SYSteams Gästundersökning  
GRATIS mellan den 16 och 31 maj 2011.**

Allt ingår i testen

Automatiserad gästundersökning till alla greenfeegäster

Fullständig rapport en gång i veckan

Kommentarer från gäster

Tillgång till webbportalen för egna analyser

**Tag chansen och prova, det kostar inget och det bästa av allt...  
...det kräver ingen ansträngning och tar ingen extra tid.**

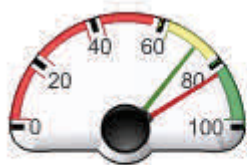
# Varför prova?

För att få svar på viktiga frågor. Hur bra är vi? Vad tycker våra kunder om oss? Vad kan vi förbättra? Att på ett mycket enkelt sätt - helt automatiserat - ta del av vad kunderna tycker borde vara en prioriterad självklarhet. Allt händer mycket snabbare inom golfen nu. Det gäller att lyssna och visa kunderna att ni bryr er om vad de tycker och vad de har för önskemål. Att kontinuerligt lyssna av vad gästerna tycker ger en viss trygghet och lämnar stort utrymme för förbättringar. Även små förbättringar går att mäta och få indikationer på om de upplevs som positiva eller negativa.

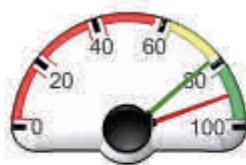
Att få en bedömning på sin produkt, dvs banan, personalen osv kan vara tufft till en början men genom att jobba långsiktigt och engagera personalen så får ni ett gemensamt mål att jobba mot.

Jämför era siffror mot er själva över tiden, håller ni jämna höga siffror i gästundersökningen eller "dippar" det och varför? Genom att ta del av gästernas kommentarer - både positiva och negativa - ökar medvetenheten. Visa att ni lyssnar på era kunder och att ni bryr er.

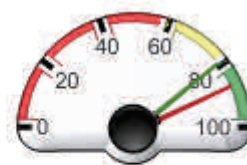
**Hastighetsmätarna visar snabbt var ni ligger i förhållande till andra klubbar  
I webbportalen får ni mer information och kan göra egna analyser och jämförelser**



Samlad bedömning



Rekommendation



Service / Bemötande

Den **röda** nålen visar er klubbs värde och den **gröna** visar det generella genomsnittet bland klubbar

# Så funkar gästundersökningen

- Greenfeegästerna spelar er bana
- Klockan 20:00 hämtar tjänsten alla era gäster från GIT
- Ca kl 20:30 skickas ett mail till gästen med länk till undersökningen.
- All data samlas i vår webbportal
- Varje vecka skickas en fullständig rapport till klubbchefen
- När som helst kan klubbchefen och behöriga logga in i portalen och ta del av informationen och kommentarer från gäster samt göra egna analyser.



## Kommentarer skall påverka

Det ultimata hade varit att klubbchefen stod i närheten av 18 hålet och frågade alla gästerna och även medlemmarna vad de tyckte om besöket och upplevelsen? Ultimatumet är inte speciellt kostnadseffektivt. Det är precis det som är tanken med vår gästundersökning. Att lyssna, analysera, förstå och förbättra. Bara genom att läsa kundernas kommentarer ger en bra bild av bra/dåligt. Troligtvis är det början till en ny vana.

**Dagens första uppgift:** Ta del av gårdagens kommentarer, njut av de positiva och få de mindre bra att bli positiva.

### Hantera

**Monica Karlsson**  
 Datum och tid: 04/05/2010 12:30

Banan var i fint skick men det började ösregna och blixtra efter hål nummer 3. Vi var tvungna att ta skydd och det gick inte att spela vidare. Vi blev både besvikna och arga när vi inte fick pengarna tillbaka eller åtminstone en greenfeecheck var. Dessutom blev vi matförgiftade i restaurangen. Vi kommer inte tillbaks!

Tel: 0730-233 528  
 E-post: obra@aldrigmer.com

### Njut

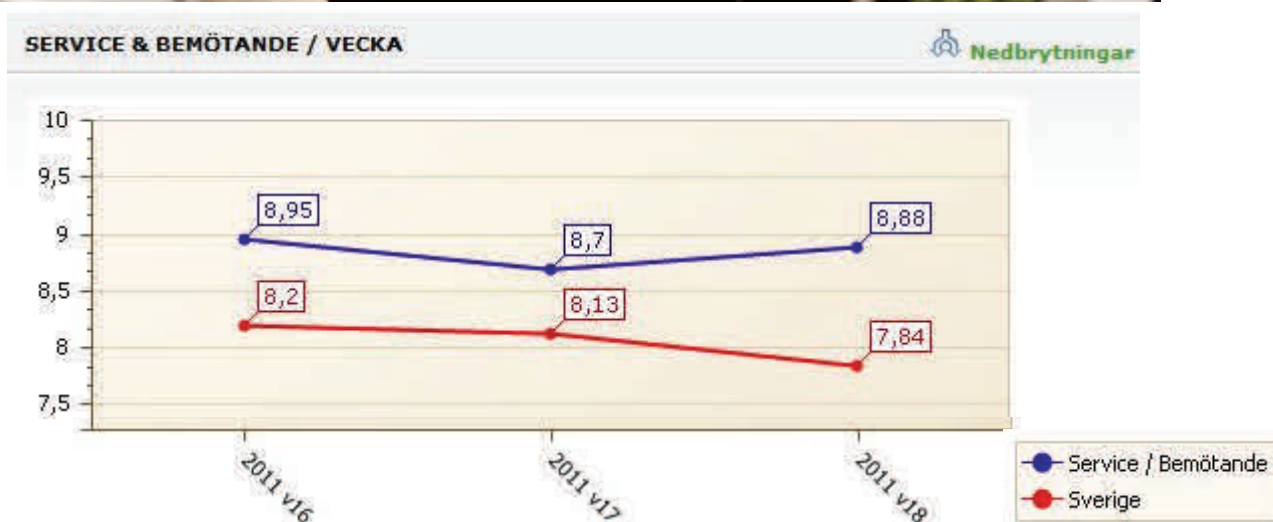
**Daniel Henningsson**  
 Datum och tid: 15/05/2010 13:45

Tack för en jättefin golfdag, trevligt bemötande från personalen vid incheckningen, en jättefin golfbana som även är en naturupplevelse, fantastiskt med alla fåglarna. Efter golfundan avslutning med god mat, och en trevlig och serviceminded personal, vi återkommer i maj 2012

Tel: 035-174653  
 E-post: golfaren@example.com

# Service & Bemötande

Ett nyckelord till nöjda kunder är bra service och ett bra bemötande. Det kostar så lite men betyder så mycket. Jämför siffrorna med er själva över tiden eller jämför er mot Svenskt Golf Index. Var ligger ni och var vill ni vara? Med ett positivt sätt, ett leende i kombination med hög hjälpsamhet får ni fler nöjda kunder. Med en bra upplevd service och ett bra bemötande kan rekommendation av banan öka med 26%.



# Kundfeedback

Att få snabb feedback från våra gäster är mycket viktigt för att säkerställa att vår anläggning motsvarar de höga förväntningar våra gäster har när de besöker Visby Golfklubb. Att gästen med automatik får e-post från oss samma dag som besöket visar också, på ett enkelt sätt, att vi har uppmärksammat att denna varit hos oss.

Analysmaterialet är tydligt och enkelt att jobba med. På Visby Golfklubb går vi igenom analysvaren på vårt veckomöte för att snabbt kunna ge feedback till gästerna, men också för att snabbt kunna anpassa verksamheten utifrån den analys som presenterats.

Jag kan varmt rekommendera gästundersökningen till alla klubbchefer som är intresserade av vad gästerna tycker om sitt besök på golfanläggningen.

Matz Bengtsson, VD och Klubbchef Visby Golfklubb

# Prova gratis?



Fyll bara i formuläret på vår hemsida så är ni med från start den 16 maj.

[www.systemhalmstad.se/QS/provagratis](http://www.systemhalmstad.se/QS/provagratis)

OBS! Sista anmälningsdag fredagen den 13 maj

## Kontakt och information

SYSteam Halmstad AB  
Michael Dammert  
035 17 46 48  
michael.dammert@systemhalmstad.se

**SYSteam**  
A COMPANY IN ERGOGROUP