



Norges
Golfforbund

Golf-Norge 2022

Golfspilleren i Sentrum



Fakta

- Sendt spørsmål til 62 916
- Basert på svar fra 19 819
- Svarprosent 32%



Fakta

- 68 av 178 klubber
- 48% av alle medlemmer i Norge
- Tilsvarende undersøkelse i:
Sverige, Finland, Danmark, UK, Nederland, USA , New Zealand



Hvor tilfreds er medlemmer i Norge?





41





41



39





41



39



43

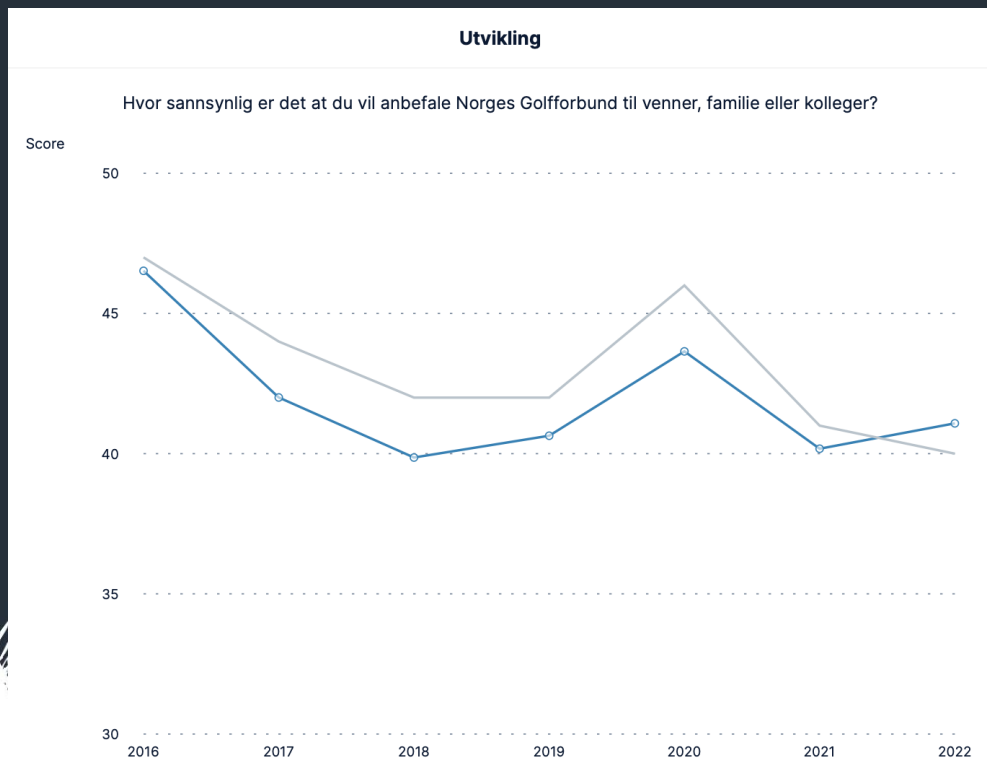


Hva sier dette oss

- Målet er 50 i tilfredshet innen utgangen av 2023
- Ligger 9 poeng bak
- Ligger relativt likt som våre skandinaviske naboer



Hvordan har utviklingen vært fra 2016?



Hvordan har utviklingen vært?



Hvilke klubber er topp 10?



Rangering

Stiklestad Golfklubb	85	+45	273	42 %
Kongsvingers Golfklubb	82	+42	258	35 %
Norsjø Golfklubb	80	+40	191	27 %
Elverum Golfklubb	70	+30	151	39 %
Alta Golfklubb	66	+26	106	42 %
Kongsberg Golfklubb	62	+22	276	41 %
Bjaavann Golfklubb-Kristiansand	60	+20	338	40 %
Sunnfjord Golfklubb	60	+20	159	45 %
Utsikten Golfklubb	60	+20	171	36 %
Moss & Rygge Golfklubb	59	+19	354	36 %

Hvordan er tilfredsheten basert på alder?



20 – 30: 28

31 – 50: 30

51 – 66: 44

67+ : 51



Utvikling de siste 7 sesongene: 20 – 30 år



33 %

Svarprosent ?

7 682

Antall svar

33

Score

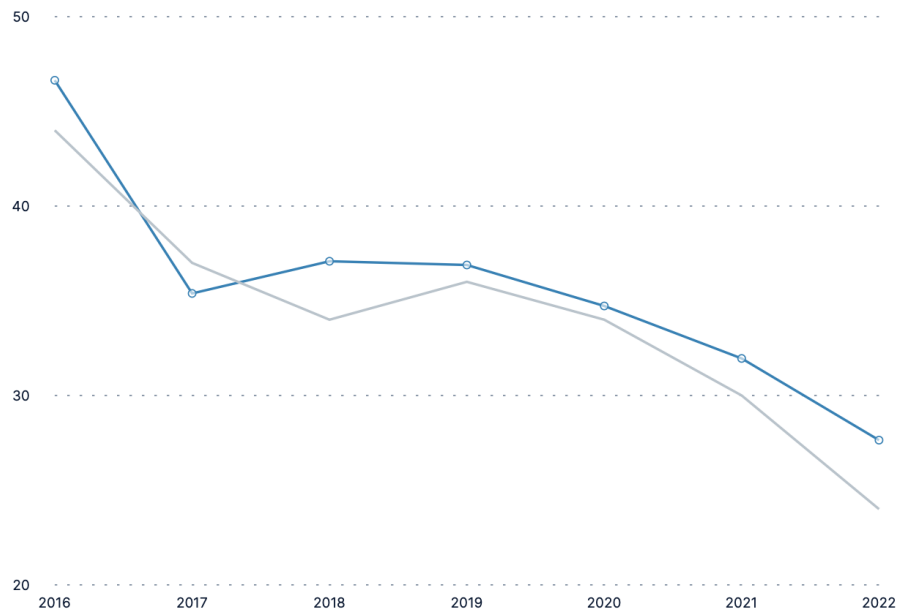
+2

vs. National Benchmark ▼

Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?

Score



MÅNED

ÅR

33 %

Svarprosent ?

7 682

Antall svar

33

Score

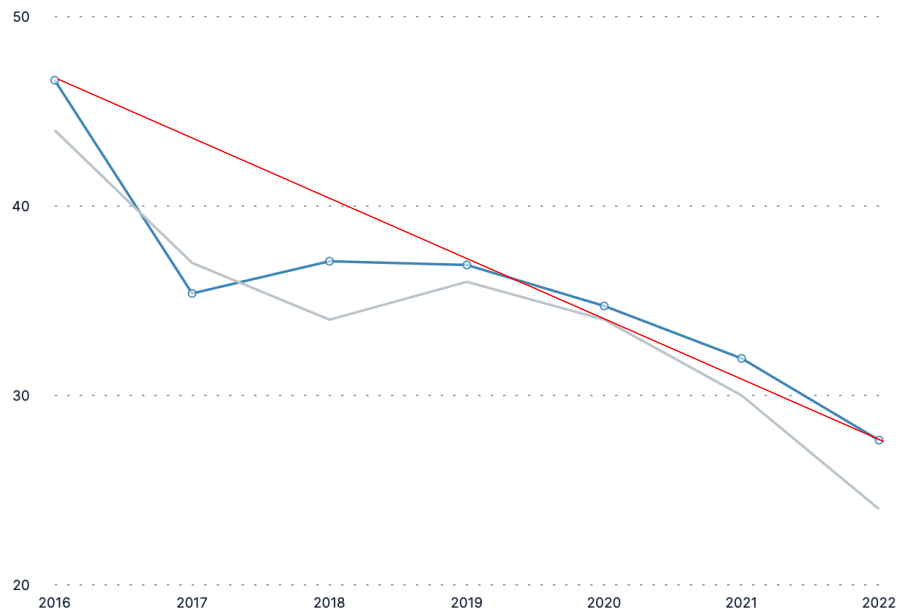
+2

vs. National Benchmark ▼

Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?

Score



MÅNED

ÅR

Utvikling de siste 7 sesongene: 31 – 50 år



33 %
Svarprosent ?

21 045
Antall svar

34
Score

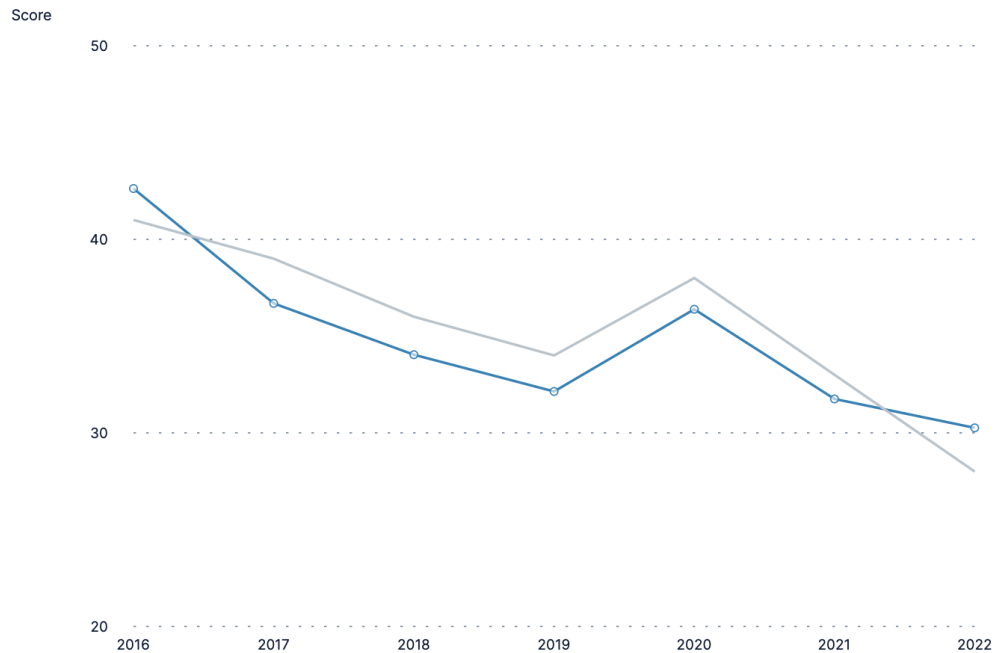
+1
vs. National Benchmark ▾



Norges
Golfforbund

Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfforbund til venner, familie eller kolleger?



MÅNED

ÅR

33 %
Svarprosent ?

21 045
Antall svar

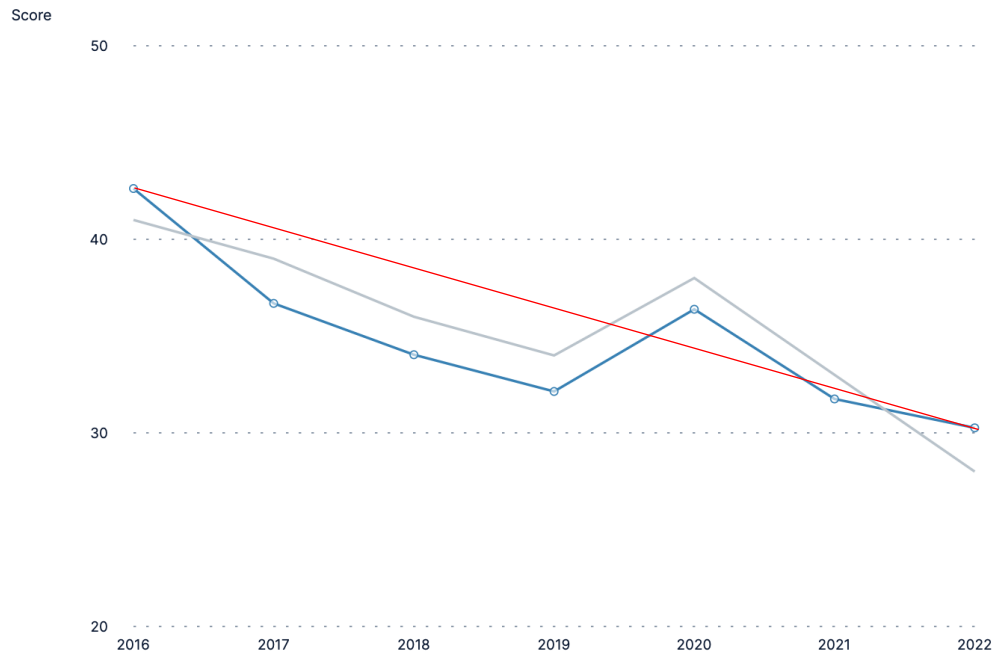
34
Score

+1
vs. National Benchmark ▾



Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfforbund til venner, familie eller kolleger?



MÅNED

ÅR

Hva sier dette oss?

- Tilfredsheten i alderssegmentene 51 – 66 år og 67+ er i utgangspunktet tilfredsstillende og til og med litt på vei i positiv retning.
- Tilfredsheten i alderssegmentene 20 – 30 og 31 – 50 år er synkende. Mest kritisk i alderen 20 - 30 år.
- I tillegg vet vi at veldig mange av de nye medlemmene de siste to årene er i dette segmentet.
- Nesten 60%



Hvordan er tilfredsheten basert på hvor lenge man har vært medlem i klubben?



Første året:	37
Andre året:	31
År tre eller lenger:	44



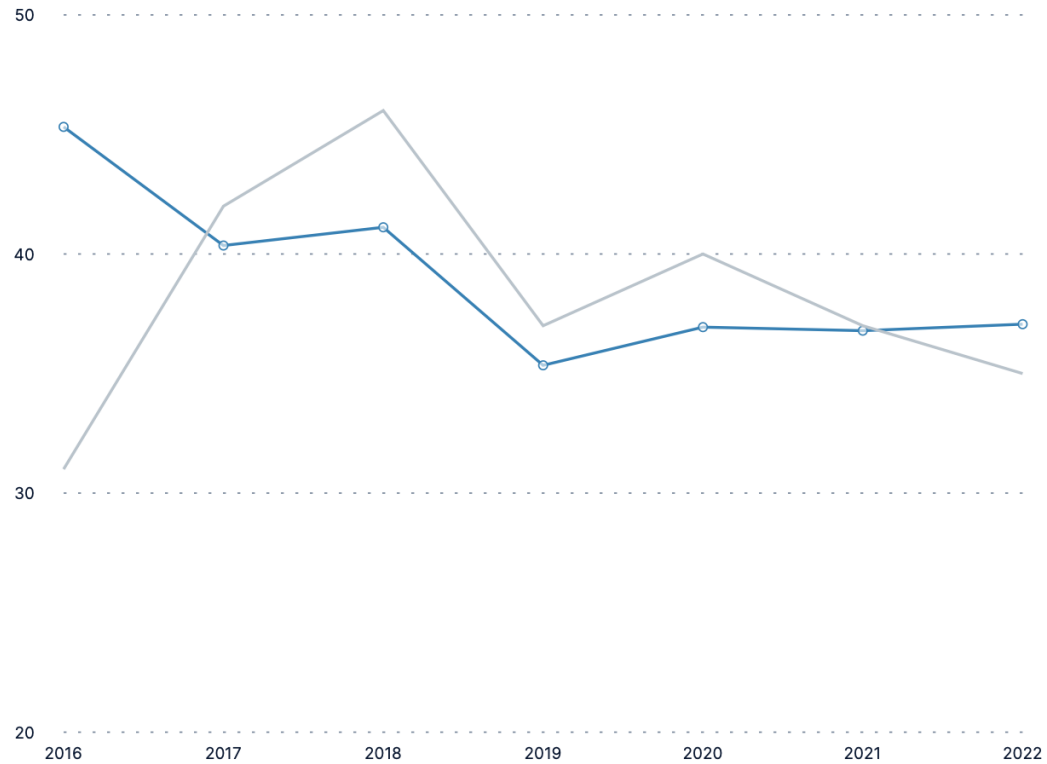
Utvikling de siste syv sesongene i segmentet som har første året i klubben



Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?

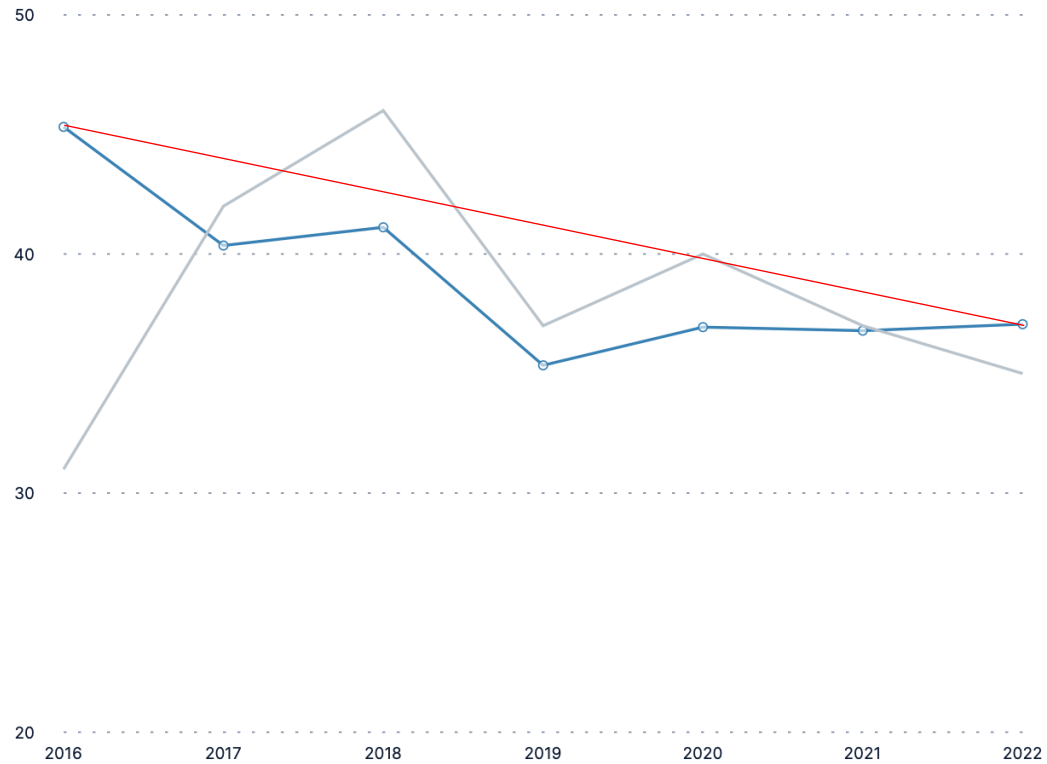
Score



Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?

Score



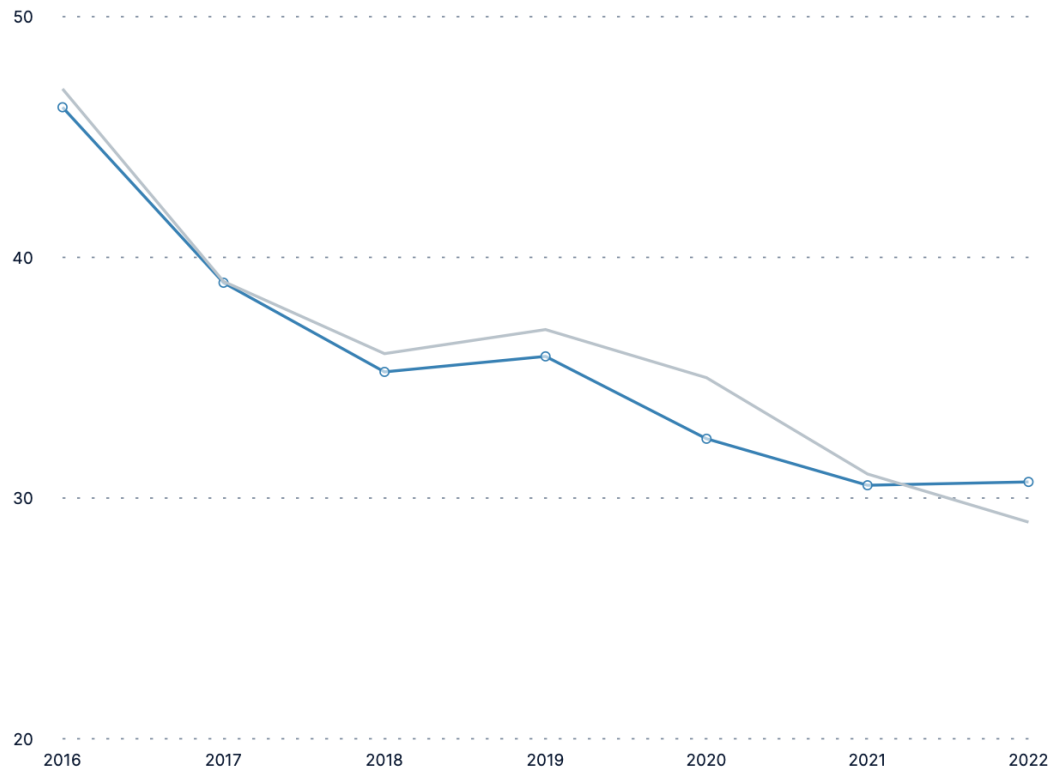
Utvikling de siste syv sesongene i segmentet som har andre året i klubben



Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?

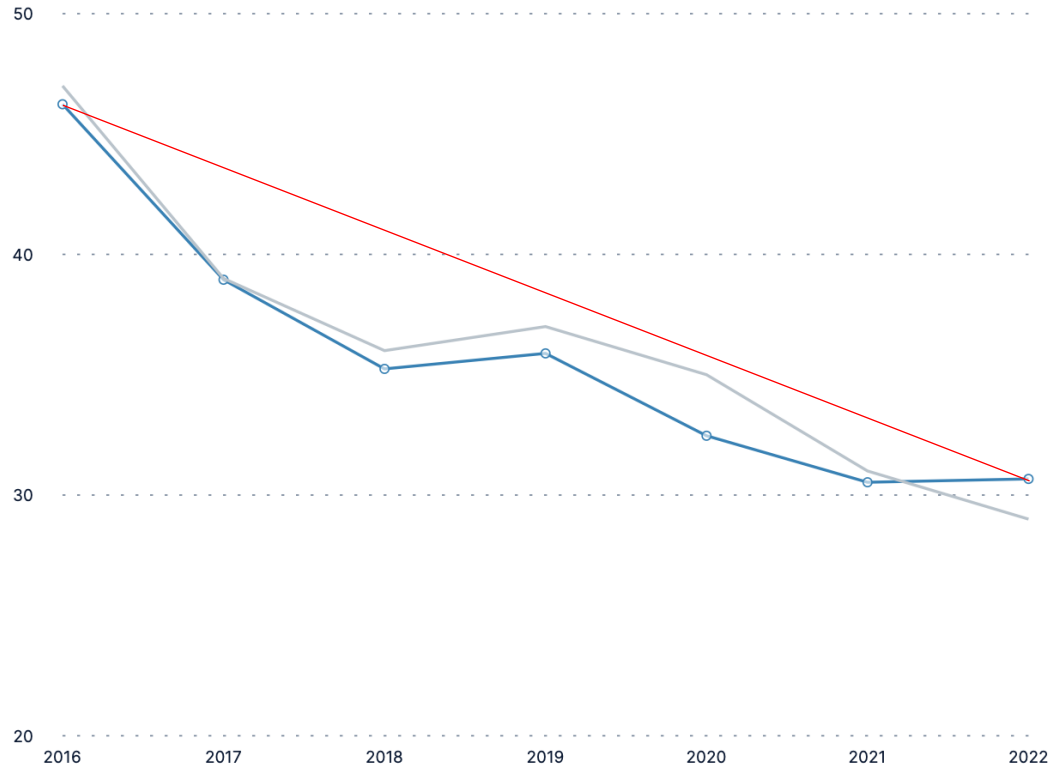
Score



Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?

Score



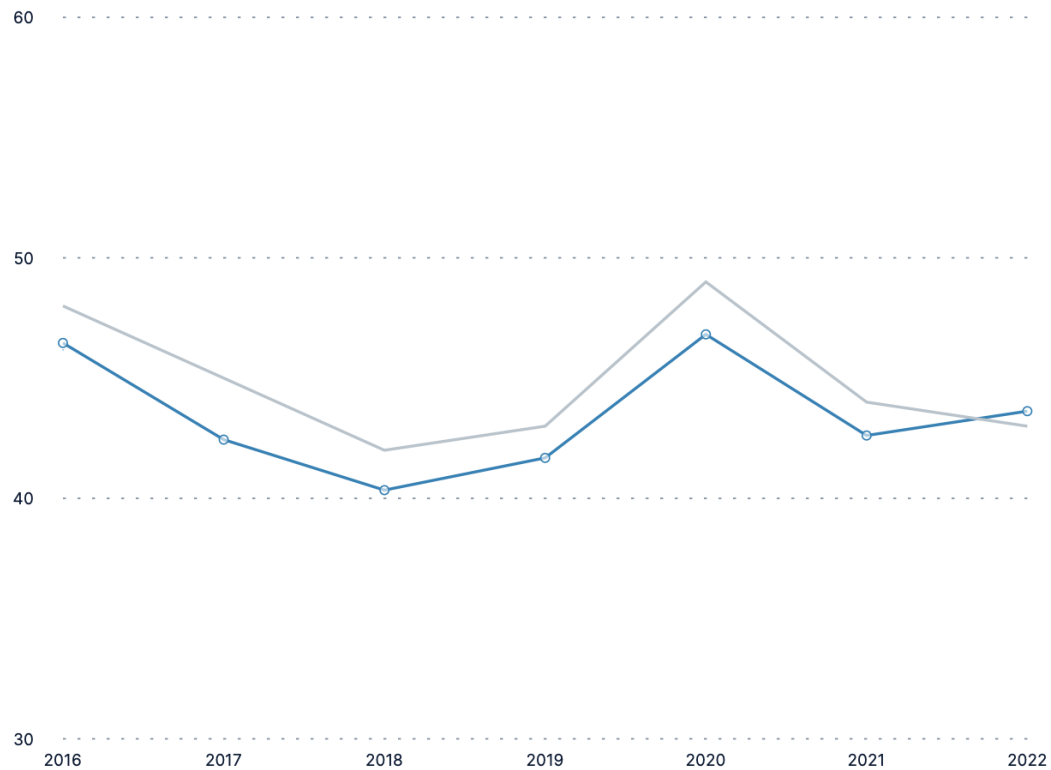
**Utvikling de siste syv sesongene i segmentet som
har tredje eller fler år som medlem i klubben**



Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?

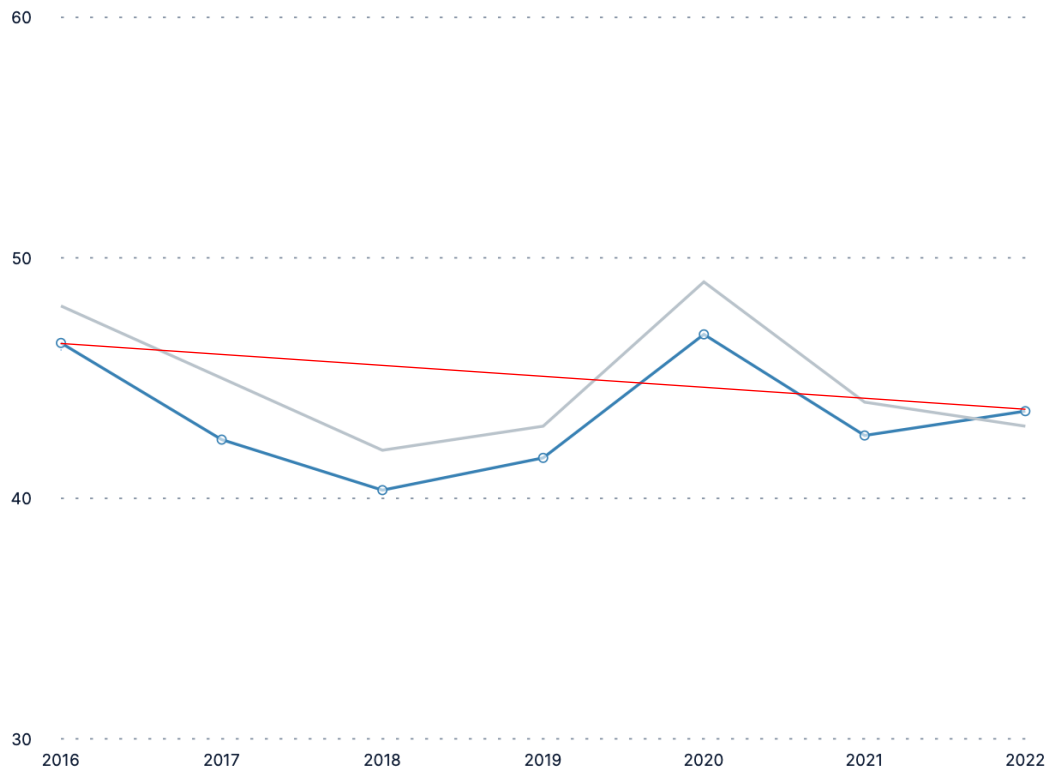
Score



Utvikling

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golfforbund til venner, familie eller kolleger?

Score



Tilfredshet basert på hvor lenge man har vært medlem

- Helt tydelig at vi har størst utfordring i år 2 som medlem.
- Vi vet også fra før, at frafallet er størst de to første årene som medlem.
- Også en utfordring i år 1.
- Har man vært medlem i 3 år eller lenger, så er trenden at tilfredsheten ikke har endret seg vesentlig.

Om du er nybegynner eller ny i klubben, med allerede etablert hcp, så er trenden den samme!



Nøkkelfunn!

- Litt lavere tilfredshet i hele Norge enn målet for 2023
- Størst utfordring i alder 20 – 30 år
- År 1 og år 2 som medlem er tilfredsheten lav.



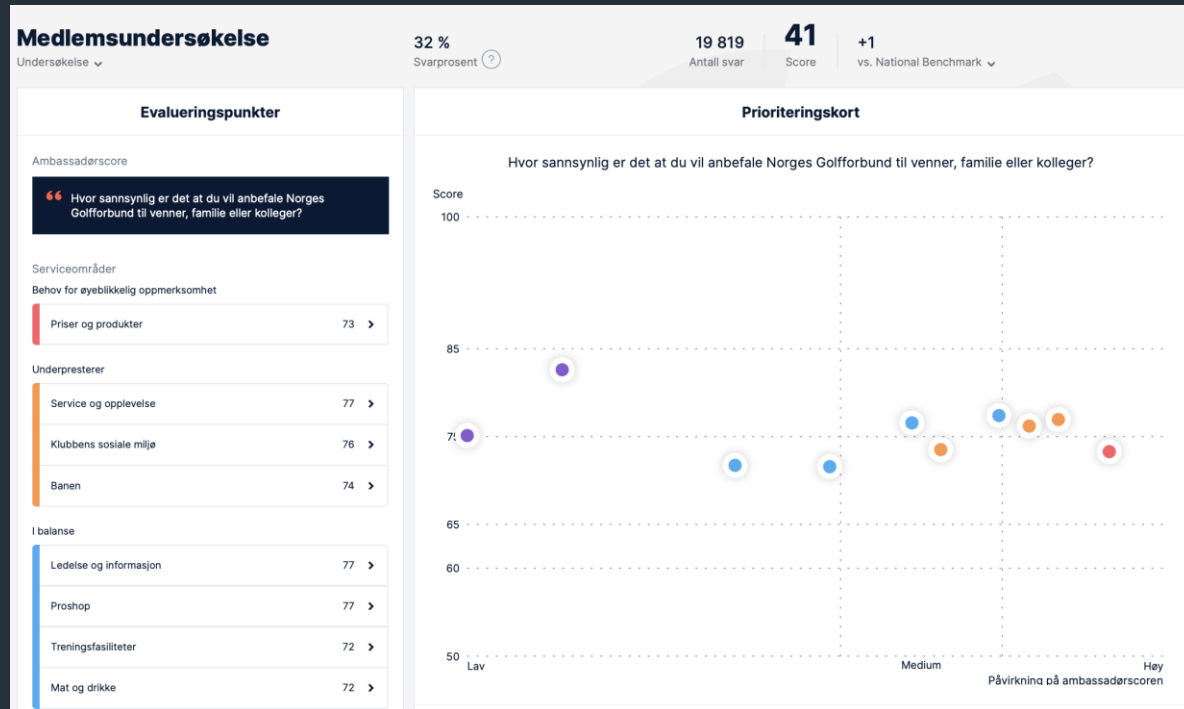
Tiltak:

For å bedre tilfredsheten generelt!

mot 50



1. Priser og produkter
2. Service og opplevelse
3. Klubbens sosiale miljø



Priser og produkter

- Dette handler om valuta for pengene.
- Medlemmene opplever ikke at man får nok igjen for det man betaler.
- Handler om oppfattelse av pris og hva som ligger i totalopplevelsen.



Service og opplevelser

To primære områder:

1. Flyt på banen
2. Starttidsbestilling

Klubbens sosiale miljø

- Medlemmer opplever ikke at det er nok sosiale arrangementer gjennom året
- Medlemmer opplever ikke at det er lett å komme inn i en sosial gruppe hvis man ønsker det.
- I tillegg leverer det sosiale miljøet i klubbene under medlemmers forventinger og derigjennom oppleves det ikke nødvendigvis som en kjemphyggelig atmosfære i klubbene.



Det som er viktig for deg som klubb er å se om disse dataene harmonerer med den din klubbs resultater

Ser nåsituasjonen lik ut i din klubb som resultatene i hele golf-Norge?



Hvis klubben ikke bruker GIS, bør du anta at disse funnene stemmer for din klubb!



Hva skal til for å bedre tilfredsheten i alderen 20 – 30 år?



Evalueringpunkter

Ambassadørscore

“**Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?**”

Serviceområder

Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Service og opplevelse	74	➔
Priser og produkter	71	➔

Underpresterer

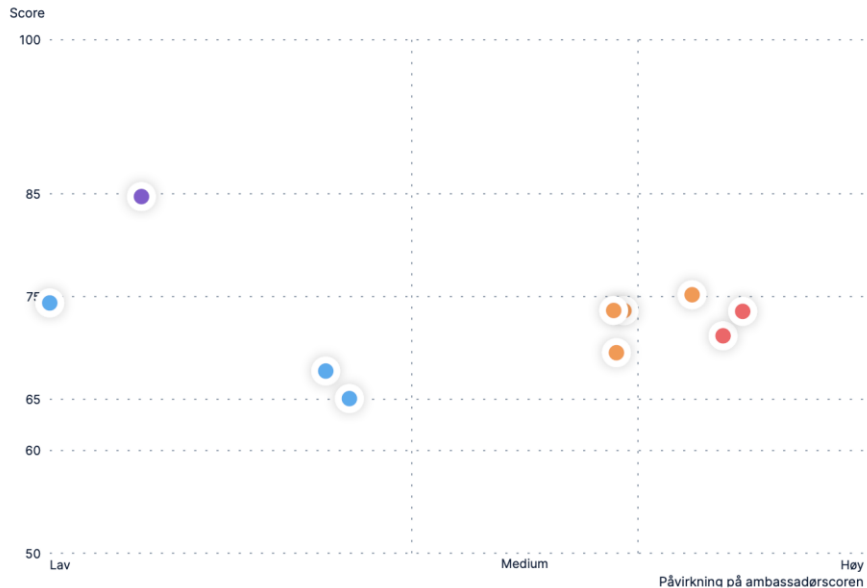
Ledelse og informasjon	75	➔
Klubbens sosiale miljø	74	➔
Banen	70	➔
Proshop	74	➔

I balanse

Treningsfasiliteter	65	➔
Mat og drikke	68	➔
Instruksjonsfasiliteter	74	➔

Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?



📊
☰
⊕
SERVICEOMRÅDE
TOUCHPOINTS

Filter



Kjønn

MANN	27	KVINNE	31
------	----	--------	----

Alder

20-30 ÅR	28	31-50 ÅR	
51-66 ÅR		67+ ÅR	

Anslennitet

1. SESONG	34	2. SESONG	24
3.+ SESONG	29		

Handicap

UNDER 10	30	10-18.4	27
18.5-25.9	28	26-36	29
37+	24		

Ambassadertyper

NEGATIVE	-100	PASSIVE	0
POSITIVE	100		

SCORE
FORDELING
📧

Evalueringpunkter

Ambassadørscore

“**Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?**”

Serviceområder

Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Service og opplevelse	74	➤
Priser og produkter	71	➤

Underpresterer

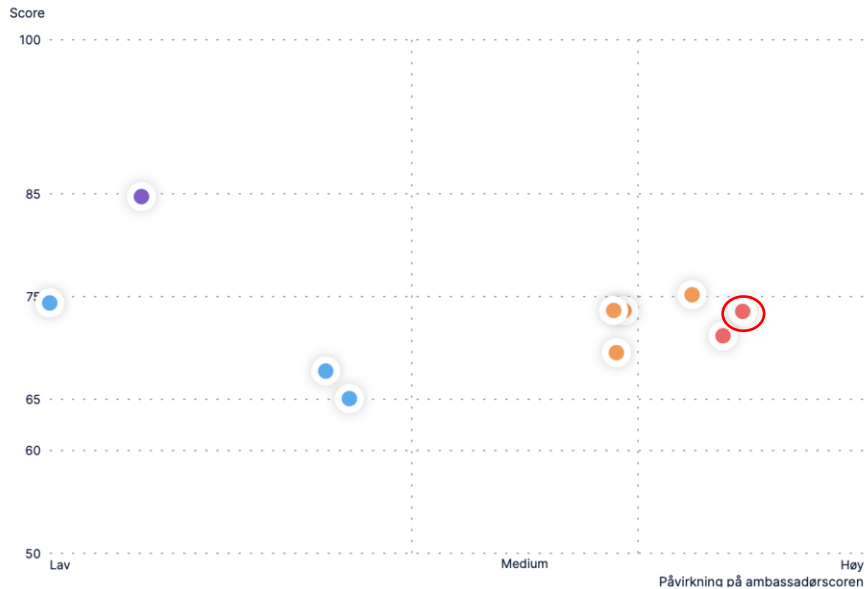
Ledelse og informasjon	75	➤
Klubbens sosiale miljø	74	➤
Banen	70	➤
Proshop	74	➤

I balanse

Treningsfasiliteter	65	➤
Mat og drikke	68	➤
Instruksjonsfasiliteter	74	➤

Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?



📊
☰
⊕
SERVICEOMRÅDE
TOUCHPOINTS

Filter



Kjønn

MANN	27	KVINNE	31
------	----	--------	----

Alder

20-30 ÅR	28	31-50 ÅR	
51-66 ÅR		67+ ÅR	

Anslennitet

1. SESONG	34	2. SESONG	24
3.+ SESONG	29		

Handicap

UNDER 10	30	10-18.4	27
18.5-25.9	28	26-36	29
37+	24		

Ambassadertyper

NEGATIVE	-100	PASSIVE	0
POSITIVE	100		

SCORE
FORDELING
📧

Evalueringpunkter

Ambassadørscore

“**Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?**”

Serviceområder

Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Service og opplevelse	74	➤
Priser og produkter	71	➤

Underpresterer

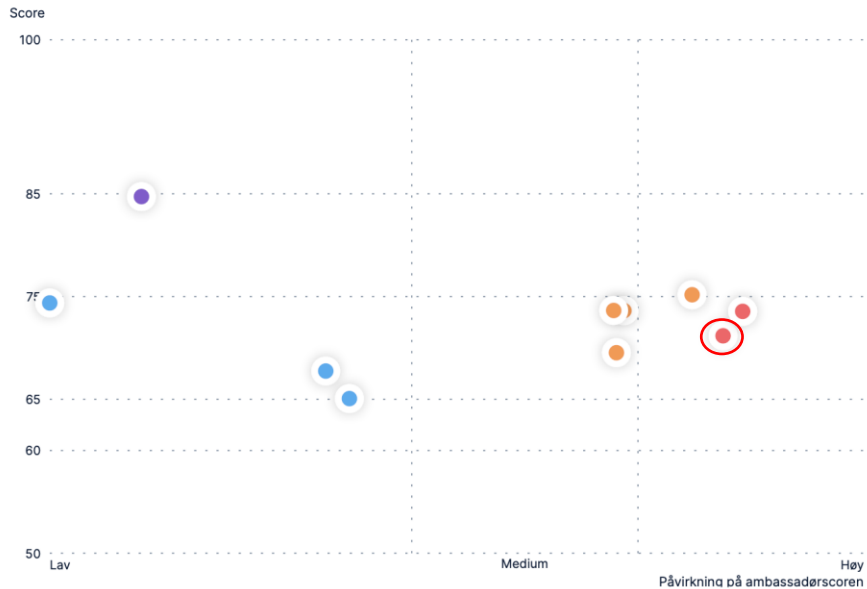
Ledelse og informasjon	75	➤
Klubbens sosiale miljø	74	➤
Banen	70	➤
Proshop	74	➤

I balanse

Treningsfasiliteter	65	➤
Mat og drikke	68	➤
Instruksjonsfasiliteter	74	➤

Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?



📊
☰
⊕
SERVICEOMRÅDE
TOUCHPOINTS

Filter

Kjønn

MANN	27	KVINNE	31
------	----	--------	----

Alder

20-30 ÅR	28	31-50 ÅR	
51-66 ÅR		67+ ÅR	

Anslennitet

1. SESONG	34	2. SESONG	24
3.+ SESONG	29		

Handicap

UNDER 10	30	10-18.4	27
18.5-25.9	28	26-36	29
37+	24		

Ambassadertyper

NEGATIVE	-100	PASSIVE	0
POSITIVE	100		

SCORE
FORDELING
📧

Medlemsundersøkelse

Undersøkelse ▾

32 %
Svarprosent ?

2 149
Antall svar

28
Score

+4
vs. National Benchmark ▾

Dette år

Datovelger ▾

Evalueringpunkter

Ambassadørscore

“**”** Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?

Serviceområder

Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Service og opplevelse	74	➤
Priser og produkter	71	➤

Underpresterer

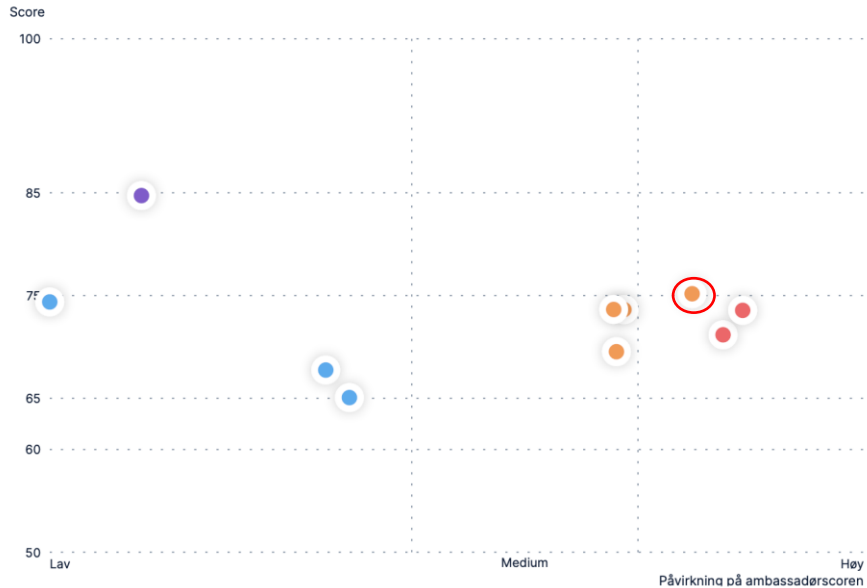
Ledelse og informasjon	75	➤
Klubbens sosiale miljø	74	➤
Banen	70	➤
Proshop	74	➤

I balanse

Treningsfasiliteter	65	➤
Mat og drikke	68	➤
Instruksjonsfasiliteter	74	➤

Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

Filter



Kjønn

MANN	27	KVINNE	31
------	----	--------	----

Alder

20-30 ÅR	28	31-50 ÅR	
51-66 ÅR		67+ ÅR	

Anslennitet

1. SESONG	34	2. SESONG	24
3.+ SESONG	29		

Handicap

UNDER 10	30	10-18.4	27
18.5-25.9	28	26-36	29
37+	24		

Ambassadertyper

NEGATIVE	-100	PASSIVE	0
POSITIVE	100		

SCORE

FORDELING



Service og opplevelse

- Banen er variert og spennende å spille
- Medarbeiderne i administrasjonen gir god service
- Flyt på banen



Priser og produkter

- Her er det en generell utilfredshet med valuta for pengene



Ledelse og informasjon

- Opplever ikke at ledelsen lytter
- Opplever ikke at styre gjør en god jobb
- Opplever ikke at daglig leder gjør en god jobb



Tiltak:

For å bedre tilfredsheten år 1 og år 2 som medlem



Evalueringpunkter

Ambassadørscore

“ Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger? ”

Serviceområder

Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter	72	>
Klubbens sosiale miljø	75	>

Underpresterer

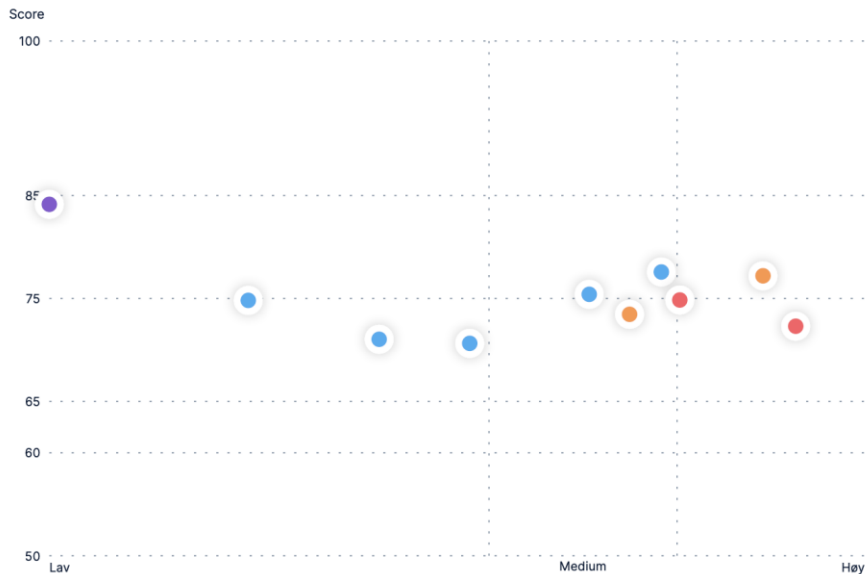
Service og opplevelse	77	>
Banen	73	>

I balanse

Ledelse og informasjon	78	>
Proshop	75	>
Treningsfasiliteter	71	>
Mat og drikke	71	>
Instruksjonsfasiliteter	75	>

Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

Filter



Kjønn

MANN	31	KVINNE	41
------	----	--------	----

Alder

20-30 ÅR	27	31-50 ÅR	27
51-66 ÅR	42	67+ ÅR	39

Ansiennitet

1. SESONG	37	2. SESONG	31
3.+ SESONG			

Handicap

UNDER 10	23	10-18.4	30
18.5-25.9	31	26-36	36
37+	34		

Ambassadertyper

NEGATIVE	-100	PASSIVE	0
POSITIVE	100		

SCORE

FORDELING



Evalueringpunkter

Ambassadørscore

“ Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger? ”

Serviceområder

Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter 72 >

Klubbens sosiale miljø 75 >

Underpresterer

Service og opplevelse 77 >

Banen 73 >

I balanse

Ledelse og informasjon 78 >

Proshop 75 >

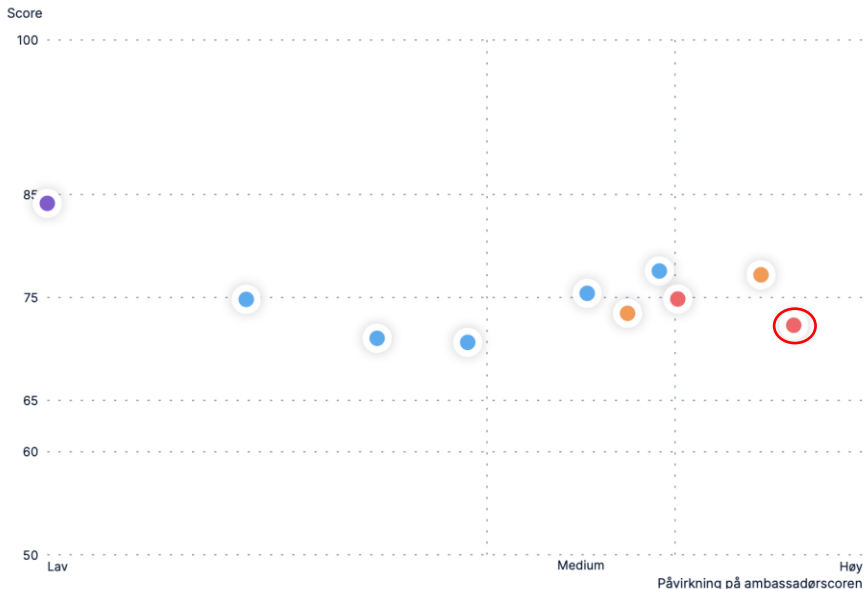
Treningsfasiliteter 71 >

Mat og drikke 71 >

Instruksjonsfasiliteter 75 >

Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

Filter



Kjønn

MANN 31 KVINNE 41

Alder

20-30 ÅR 27 31-50 ÅR 27

51-66 ÅR 42 67+ ÅR 39

Ansiennitet

1. SESONG 37 2. SESONG 31

3.+ SESONG

Handicap

UNDER 10 23 10-18.4 30

18.5-25.9 31 26-36 36

37+ 34

Ambassadertyper

NEGATIVE -100 PASSIVE 0

POSITIVE 100

SCORE FORDELING



Evalueringpunkter

Ambassadørscore

“ Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?

Serviceområder

Behov for øyeblikkelig oppmerksomhet

Priser og produkter	72	>
Klubbens sosiale miljø	75	>

Underpresterer

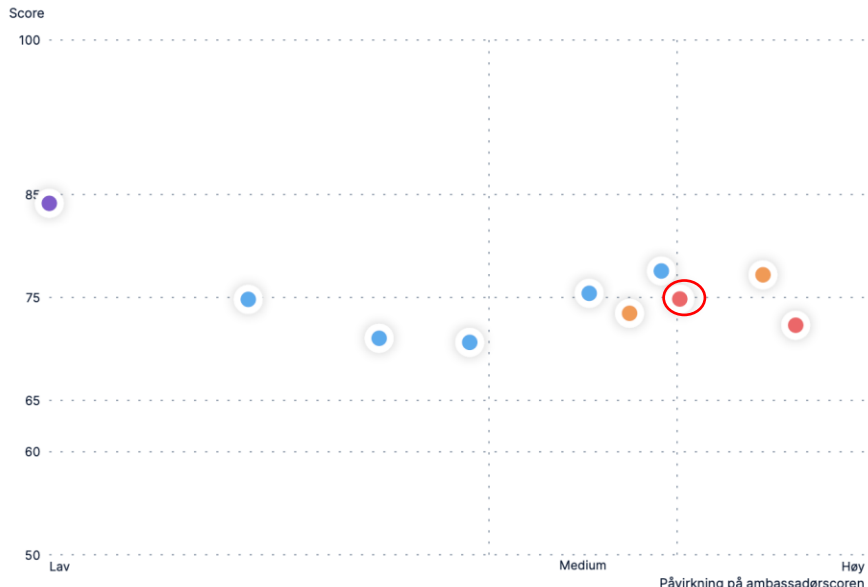
Service og opplevelse	77	>
Banen	73	>

I balanse

Ledelse og informasjon	78	>
Proshop	75	>
Treningsfasiliteter	71	>
Mat og drikke	71	>
Instruksjonsfasiliteter	75	>

Prioriteringskort

Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Norges Golf forbund til venner, familie eller kolleger?



SERVICEOMRÅDE

TOUCHPOINTS

Filter



Kjønn

MANN	31	KVINNE	41
------	----	--------	----

Alder

20-30 ÅR	27	31-50 ÅR	27
51-66 ÅR	42	67+ ÅR	39

Ansiennitet

1. SESONG	37	2. SESONG	31
3.+ SESONG			

Handicap

UNDER 10	23	10-18.4	30
18.5-25.9	31	26-36	36
37+	34		

Ambassadertyper

NEGATIVE	-100	PASSIVE	0
POSITIVE	100		

SCORE

FORDELING



Priser og produkter

- Her peker de også på valuta for pengene



Klubbens sosiale miljø

- Opplever ikke at det er godt sosialt miljø i klubben
- Opplever ikke nødvendigvis at det er god atmosfære i klubben
- Opplever ikke at det er et stort utbud av sosiale grupper
- Opplever ikke at det er lett å komme inn i en sosial gruppe.

- Føler seg rett og slett ganske utenfor.



Konklusjon

- Skal vi bedre tilfredsheten i golf-Norge må vi:
- Fokuserer på 20 – 30 åringer
- Fokuserer på de som er i sesong 1 og 2 i klubben



Spørsmål

