

# Players 1st

DAS Bindungsinstrument  
für BWGV-Mitglieder



Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 

Deka



Gäste



Mitglieder



Neu im Club



Ausgetretene Mitglieder



Kommentare



Download

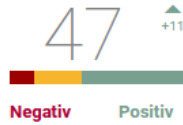


2019

1 7

30 365

### Net Promoter Score



### Net Promoter Score

Der NPS berechnet sich folgendermaßen:

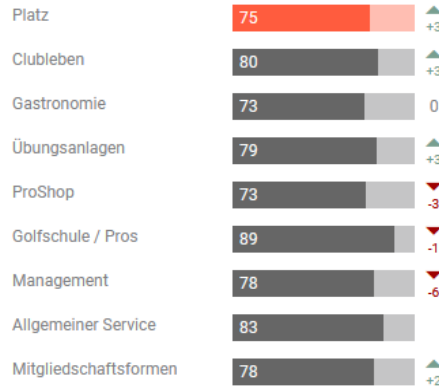
Vom Prozentsatz derjenigen, die Ihre Golfanlage weiterempfehlen würden, wird der Prozentsatz abgezogen, die dies nicht tun würden. Mehr Informationen erhalten Sie durch einen Klick auf Ihren NPS.

### Anzahl Antworten

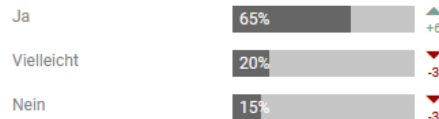
Mindestens fünf

Beantwortungen sind für einen bestimmten Zeitraum notwendig, damit ein Ergebnis angezeigt wird

### Bewertung aller Servicebereiche



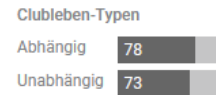
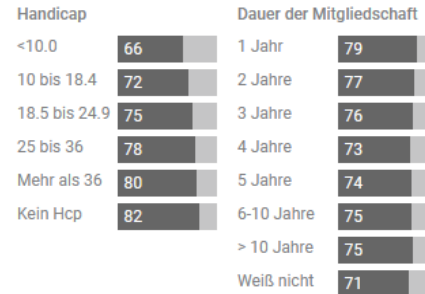
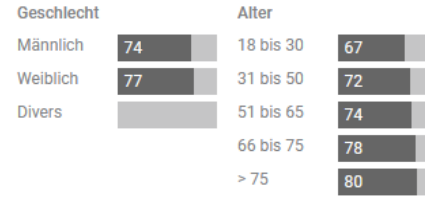
### In zwei Jahren noch Mitglied?



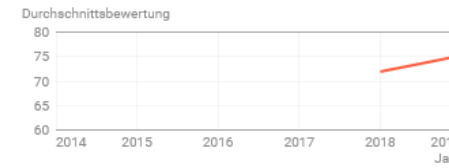
Die Grafik „In zwei Jahren noch Mitglied?“ zeigt die Verteilung der Kündigungsbereitschaft Ihrer Mitglieder. „Ja“ sind die Golfspieler, die auf die Frage, wie wahrscheinlich es ist, dass sie in zwei Jahren noch Mitglied bei Ihnen sind, mit „9“ oder „10“ auf einer Skala von 1 bis 10 geantwortet haben. „10“ bedeutet dabei „vollkommen wahrscheinlich“ und „1“ entspricht „vollkommen unwahrscheinlich“.

Die Golfspieler, die eine Wahrscheinlichkeit von „7“ oder „8“ angaben, wurden unter „Vielleicht“ integriert, während diejenigen, die die Frage mit „6“ oder weniger beantwortet haben, unter „Nein“ integriert wurden.

### Bewertungs-Filter des rot markierten Bereichs



### Entwicklung der Servicebereiche



### Benchmark

Ihre Bewertungen vergleichen

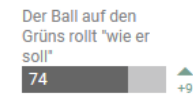
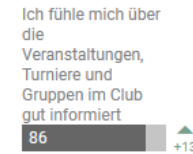
Mit einem Klick auf den entsprechenden Benchmark in der linken Menüleiste können Sie ganz einfach Ihre Bewertungen mit denen anderer Golfanlagen vergleichen

### Loyalität

Mehr Informationen über die Loyalität

Ihrer Mitglieder erhalten Sie durch einen Klick auf die Grafik „In zwei Jahren noch Mitglied?“

### Kontaktpunkte mit der größten Weiterentwicklung



### Kalender

Tag, Woche, Monat oder Jahr?

Einfach den Kalender im Menü auf der linken Seite anklicken, um ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum einzusehen

### Die wichtigsten Kontaktpunkte

Die folgenden, in der Reihenfolge ihrer Bedeutung aufgeführten Punkte sind diejenigen, die mit einer Verbesserung den größten positiven Effekt auf den Net Promoter Score in diesem Servicebereich haben.

- 1 Management**  
Der Vorstand macht eine gute Arbeit
- 2 Management**  
Die Geschäftsführung macht eine gute Arbeit
- 3 Management**  
Die Geschäftsführung nimmt Vorschläge und neue Ideen der Mitglieder auf
- 4 Clubleben**  
Die Atmosphäre im Club ist freundlich und einladend
- 5 Management**  
Der Vorstand nimmt Vorschläge und neue Ideen der Mitglieder auf
- 6 Platz**  
Der Platz ist insgesamt in einem guten Zustand
- 7 Clubleben**  
Das Clubleben im Allgemeinen entspricht meinen Bedürfnissen
- 8 Mitgliedschaftsformen**  
Im Vergleich mit anderen Clubs sind die Preise der Mitgliedschaftsformen bzw. Spielberechtigungen angemessen

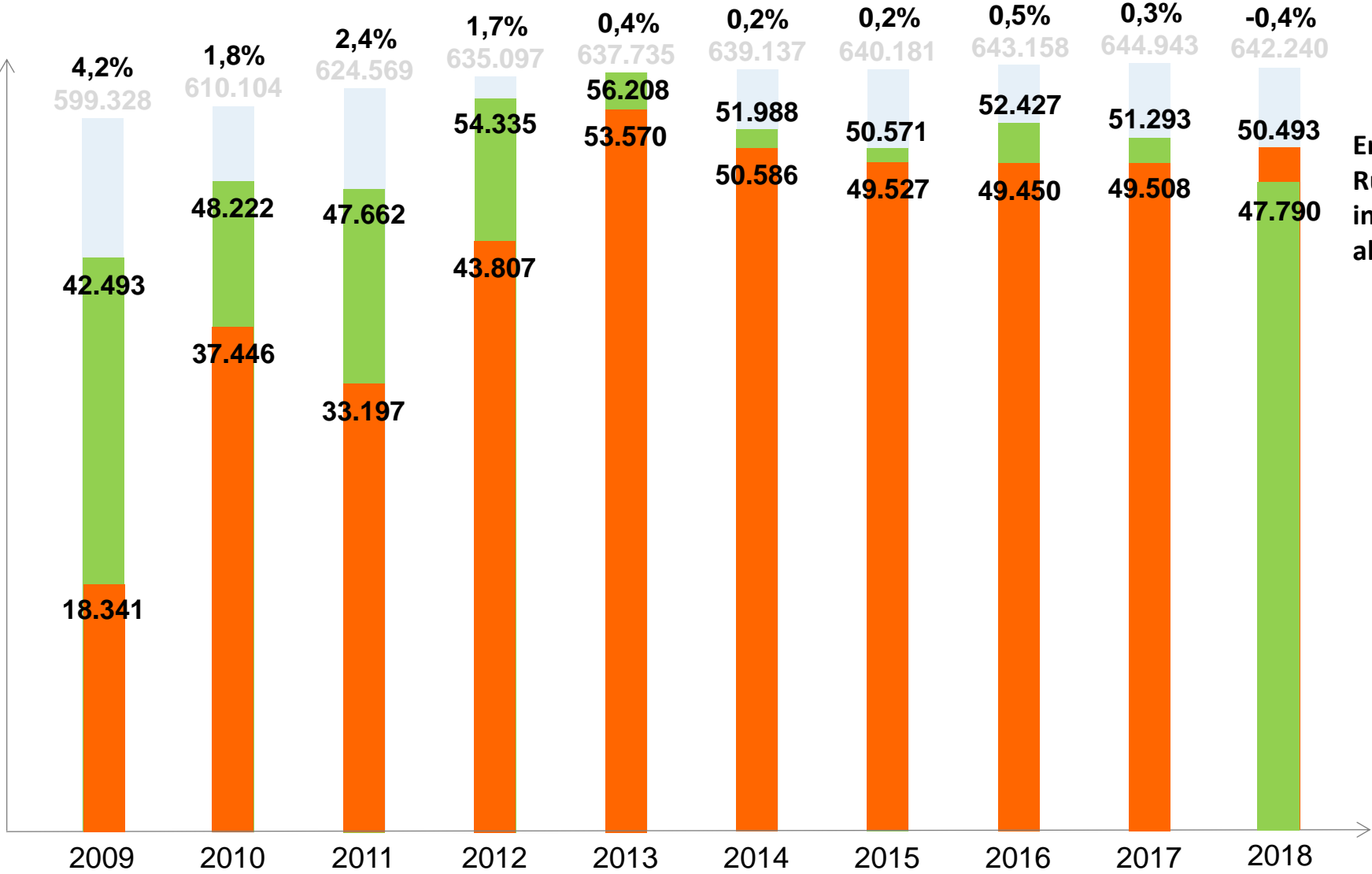
# Das so genannte „Dashboard“ von Players 1st

Partner des Deutschen Golf Verbandes



# DGV-registrierte Mitgliedschaften (Entwicklung der Ein- und Austritte 2009 - 2018)

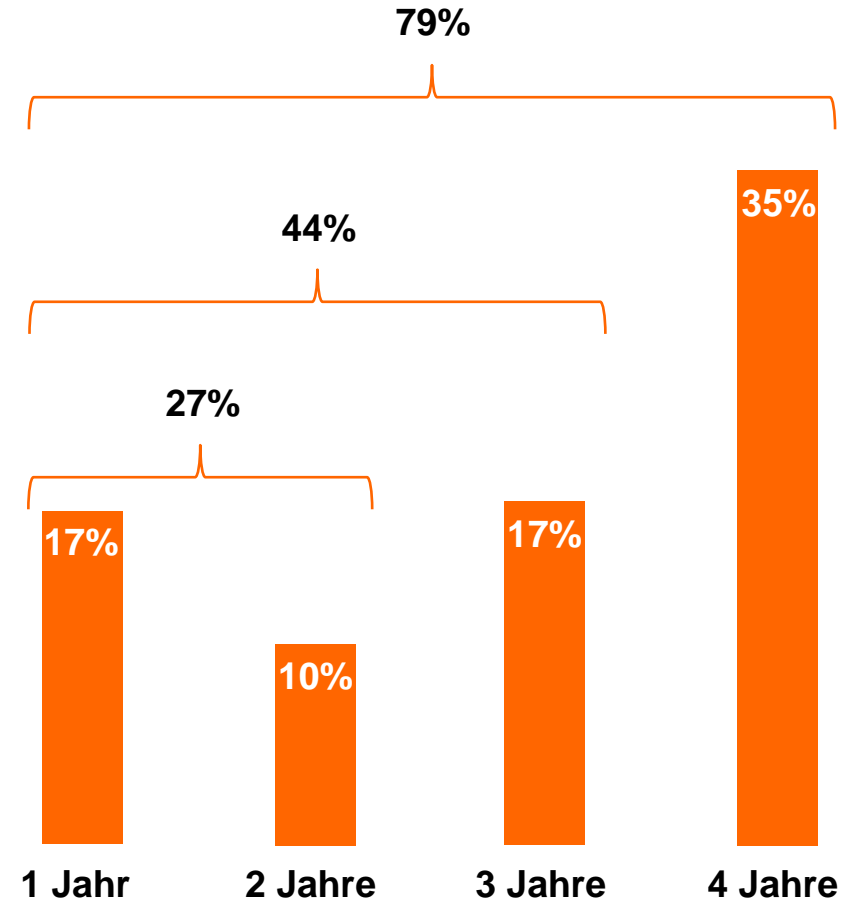
Eintritte  
Austritte



Erstmals bundesweiter Rückgang an Mitgliedern in 2018 – mehr Austritte als Eintritte!

# DGV-registrierte Mitgliedschaften

Verweildauer im Club bis zum Austritt – Analyse aus 2013



Zahlreiche  
**Austrittsgründe**  
**sind**  
**beeinflussbar!**



Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 

„Deka

# Notwendige Grundlage:

Rechtzeitig alle relevanten Informationen  
über die Zielgruppe(n) erhalten...

...und das repräsentativ, kostengünstig & einfach!



Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 

„Deka

# 1. Mitglieder (Befragung)

(Alle Mitglieder, Neu-Mitglieder und ausgetretene Mitglieder)

# 2. Gäste (Befragung)



Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 

„Deka

# Fragenbereiche am Beispiel der Zielgruppe „Mitglieder“

**Empfehlungsbereitschaft**

**Kündigungsbereitschaft**

**Golfplatz / Golfplätze**

**Übungsanlagen**

**Clubleben**

**Allgemeiner Service**

**Management**

**Gastronomie**

**Proshop**

**Pros**

**Zusätzlich: „Clusterfragen“ (Alter, Handicap, Mitgliedschaftsdauer, Geschlecht)**



Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 

**„Deka**



# Fragen der Fragenbereiche - Beispiele

**Golfplatz:** Abschläge, Fairways, Rough, Bunker, Grüns, Gesamtzustand, Spielfluss etc.

**Clubleben:** Atmosphäre, Integration, soziale Umfeld, Veranstaltungen, Turniere, Gruppen etc.

**Pros:** Kompetenz, Pädagogik, Serviceorientierung, Preisniveau, Sympathie, Service etc.

**Allgemeiner Service:** Interne Information, Startzeiten, Öffnungszeiten, Freundlichkeit, Carts etc.



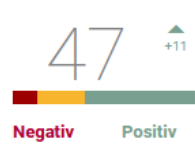
Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 

**„Deka**



### Net Promoter Score



### Net Promoter Score

Der NPS berechnet sich folgendermaßen:

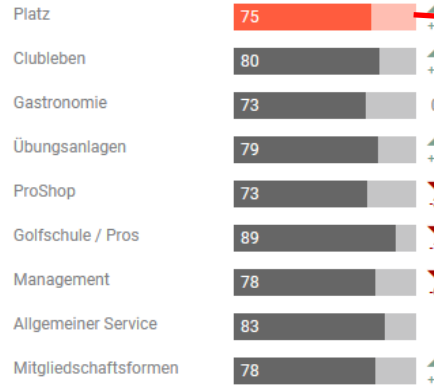
Vom Prozentsatz derjenigen, die Ihre Golfanlage weiterempfehlen würden, wird der Prozentsatz abgezogen, die dies nicht tun würden. Mehr Informationen erhalten Sie durch einen Klick auf Ihren NPS.

### Anzahl Antworten

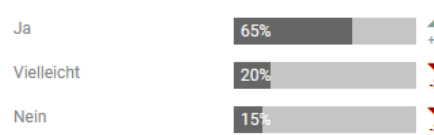
Mindestens fünf

Beantwortungen sind für einen bestimmten Zeitraum notwendig, damit ein Ergebnis angezeigt wird

### Bewertung aller Servicebereiche



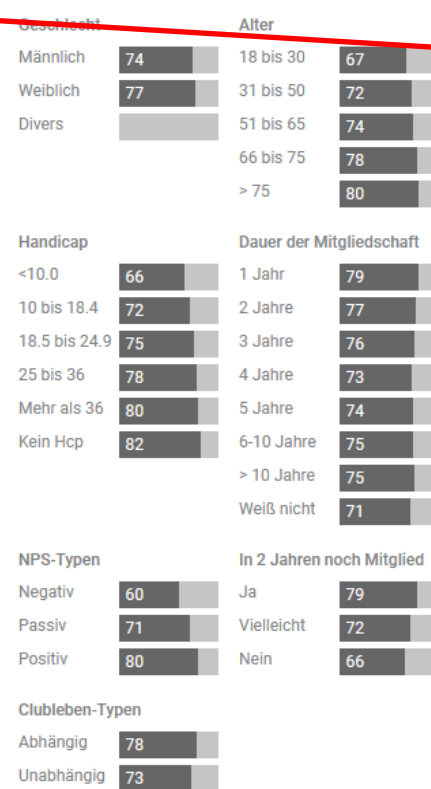
### In zwei Jahren noch Mitglied?



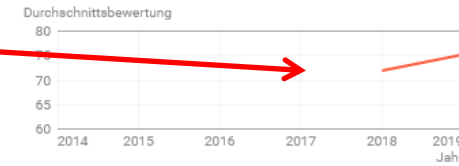
Die Grafik „In zwei Jahren noch Mitglied?“ zeigt die Verteilung der Kündigungsbereitschaft Ihrer Mitglieder. „Ja“ sind die Golfspieler, die auf die Frage, wie wahrscheinlich es ist, dass sie in zwei Jahren noch Mitglied bei Ihnen sind, mit „9“ oder „10“ auf einer Skala von 1 bis 10 geantwortet haben. „10“ bedeutet dabei „vollkommen wahrscheinlich“ und „1“ entspricht „vollkommen unwahrscheinlich“.

Die Golfspieler, die eine Wahrscheinlichkeit von „7“ oder „8“ angaben, wurden unter „Vielleicht“ integriert, während diejenigen, die die Frage mit „6“ oder weniger beantwortet haben, unter „Nein“ integriert wurden.

### Bewertungs-Filter des rot markierten Bereichs



### Entwicklung der Servicebereiche



### Benchmark

Ihre Bewertungen vergleichen

Mit einem Klick auf den entsprechenden Benchmark in der linken Menüleiste können Sie ganz einfach Ihre Bewertungen mit denen anderer Golfanlagen vergleichen

### Loyalität

Mehr Informationen über die Loyalität

Ihrer Mitglieder erhalten Sie durch einen Klick auf die Grafik „In zwei Jahren noch Mitglied?“

### Kontaktpunkte mit der größten Weiterentwicklung



### Kalender

Tag, Woche, Monat oder Jahr?

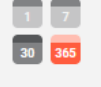
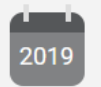
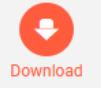
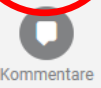
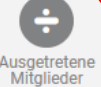
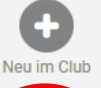
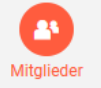
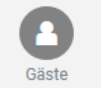
Einfach den Kalender im Menü auf der linken Seite anklicken, um ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum einzusehen

### Die wichtigsten Kontaktpunkte

Die folgenden, in der Reihenfolge ihrer Bedeutung aufgeführten Punkte sind diejenigen, die mit einer Verbesserung den größten positiven Effekt auf den Net Promoter Score in diesem Servicebereich haben.

- 1 Management**  
Der Vorstand macht eine gute Arbeit
- 2 Management**  
Die Geschäftsführung macht eine gute Arbeit
- 3 Management**  
Die Geschäftsführung nimmt Vorschläge und neue Ideen der Mitglieder auf
- 4 Clubleben**  
Die Atmosphäre im Club ist freundlich und einladend
- 5 Management**  
Der Vorstand nimmt Vorschläge und neue Ideen der Mitglieder auf
- 6 Platz**  
Der Platz ist insgesamt in einem guten Zustand
- 7 Clubleben**  
Das Clubleben im Allgemeinen entspricht meinen Bedürfnissen
- 8 Mitgliedschaftsformen**  
Im Vergleich mit anderen Clubs sind die Preise der Mitgliedschaftsformen bzw. Spielberechtigungen angemessen

## Auf dem „Dashboard“ sind die Informationen dargestellt, die aus den Umfragen gewonnen werden!



# Weitere Fragen - Beispiele

**Feste Golfpartner, Familienangehörige, Spielhäufigkeit, 9-Loch-Runden**

**Spielhäufigkeit auf anderen Anlagen, Turnierteilnahmen, Golferfahrung**

**Positionierung der Anlage, Anzahl Empfehlungen**

**Allgemeine Anmerkungen, Sponsoring, Ehrenamtliche Tätigkeit**



Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 

**„Deka**

# Lizenzkosten für 12 Monate (zzgl. MwSt.)

1. **Mitgliederpaket** (Alle Mitglieder + Ausgetretene Mitglieder + Neue Mitglieder): **449 €**
2. **Gästepaket**: **249 €**
3. **Beide Pakete** (Mitgliederpaket + Gästepaket): **649 €**



Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 

Deka

# Alle Vorteile von Players1st auf einen Blick

**Zeitersparnis**

**Geldersparnis**

**Variabilität und Flexibilität**

**Professionalität**

**Benchmarks**

**Repräsentativität** (Response >40%)

**Praxisgerecht**

**Effizienz**



Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 

 **Deka**

Persönlicher Ansprechpartner beim DGV: Markus Lawatsch, [lawatsch@dgv.golf.de](mailto:lawatsch@dgv.golf.de), 0611-99020109

Weitere Informationen im DGV-Serviceportal unter „Marketing & Betrieb“ und dort unter „Markt & Daten“!

The screenshot shows the DGV-Serviceportal website. At the top, there is a dark header with the DGV logo and 'DGV-Serviceportal' text on the left, and 'Golf.de' logo on the right. In the center of the header, there are links for 'LOGIN' and 'REGISTRIERUNG'. To the right of the header are icons for a document, a search magnifying glass, and a menu icon.

The main content area is divided into several sections. On the left is a vertical navigation menu with the following items: GOLFREGULARIEN, SPIELBETRIEB, SPORT, UMWELT & PLATZPFLEGE, **MARKETING & BETRIEB** (highlighted), RECHT & VERSICHERUNG, AUSBILDUNG, IHR VERBAND, and MEDIACENTER.

The central part of the page features a grid of menu items under the heading 'Markt & Daten'. The items are: Überblick, Golfanlagen (Angebot), Golfer & Nicht-Golfer (Nachfrage), Einzugsgebietsanalyse, **Players 1st** (highlighted), Allgemeine DGV-Statistiken, Golfmarktbericht, Landkarte Golfmarkt, DGV-Mitgliederbefragungen, DGV-Ausweis, Überblick DGV-Ausweis, Ausweiskennzeichnung, AusweisPlus, FAQs DGV-Ausweis, IT-Services, DGV-Intranet, and Datenschutz.

Other sections include 'Golf-Erlebnistag' with 'Golf-Erlebnistag', 'Golf&Gesundheit' with 'Überblick', 'Marktforschung', 'Toolbox', 'Bundesweite Kommunikation', and 'Golf-Gesundheitstag', 'Betriebswirtschaft' with 'Golfbarometer', 'Betriebsvergleich', and 'Management- & Golfplatzpflege-Beratung', and 'Innovationspreis' with 'Kategorie 2019: Soziale Verantwortung' and 'Kategorie 2018: Umwelt'.

On the right side, there are three white boxes with dark text: 'Neu im Amt? Aufgaben von Clubpersonen', 'Mediacenter Presse & Publikationen', and 'Seminarplaner Zum Seminarplaner'.

At the bottom of the page, there is a dark footer with a cookie notice: 'wurden an die aktuellen Golfregeln (erlitt ab 2019) nachstehend. Diese Webseite verwendet Cookies, um Ihnen den bestmöglichen Service zu gewährleisten. Durch die Nutzung der Webseite akzeptieren Sie die Verwendung von Cookies. Weitere Informationen zu Datenschutzmaßnahmen finden Sie hier.' There is an 'OK' button to the right of the notice.

Partner des Deutschen Golf Verbandes

Allianz 



