



# Kundenzufriedenheit Golf Limpachtal

## Zusammenfassung Resultate

November 2018

Im Herbst 2018 wurde im Golf Limpachtal nach 2017 zum zweiten Mal eine grosse Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Bei einer überdurchschnittlichen Teilnahme von 41% (287 Teilnehmende bei 702 verschickten Fragebogen) erreichten wir eine Gesamtzufriedenheit von 6.09 Punkten (max. 7). Die Weiterempfehlung erreicht mit 6.48 Punkten sogar einen Höchstwert.

Aufgrund der Umfrage-Ergebnisse aus dem Vorjahr wurden im 2018 gezielte Massnahmen ergriffen und somit konnten die Kundenzufriedenheit noch einmal gesteigert werden. Am stärksten haben sich die Massnahmen beim «Zustand des Golfplatzes» ausgewirkt. Dort konnte der Vorjahreswert um +0.71 Punkte erhöht werden.

Herzlichen Dank für Ihre Bewertung.

Auch im 2019 ist es unser Ziel und laufend zu verbessern, die in diesem Jahr schlechter bewerteten Themen gezielt anzugehen und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

# Gesamtzufriedenheit

## Gesamtzufriedenheit 2017



## Gesamtzufriedenheit 2018



■ 2017; n=274  
■ 2018; n=287

## Weiterempfehlung 2017



## Weiterempfehlung 2018



Basis: alle Befragten vom Golf Limpachtal

# Management Summary



## Gesamtbeurteilung

Insgesamt sind die Gäste und Mitglieder mit dem Golf Limpachtal zufrieden und Golf Limpachtal erreicht auf einer 7er-Skala (1 – sehr unzufrieden bis 7 – sehr zufrieden) einen **Mittelwert von 6.09**. Dieser Wert für die Gesamtzufriedenheit hat sich im **Vergleich zum Vorjahr um +0.09 Punkte erhöht**.

Auch die Weiterempfehlungsrate fällt hoch aus. Auf einer 7er-Skala erhält Golf Limpachtal für die **Weiterempfehlung** im Mittel einen **Wert von 6.48 Punkten** und verbessert sich somit insgesamt um +0.11 Punkte im Vergleich zu 2017.



## Grösste Verbesserung

Am stärksten hat sich Golf Limpachtal im Werttreiber «**Zustand des Golfplatzes**» verbessert. Dort konnte der Vorjahreswert um **+0.71 Punkte erhöht** werden, sodass dieser nun von den Mitgliedern mit durchschnittlich 6.24 Punkten bewertet wird.

## Werttreiber mit grössten negativen Veränderung im Vergleich zu 2017

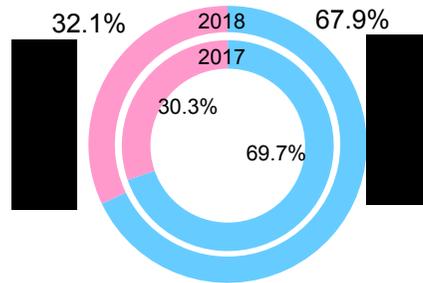
Leicht schlechter wird die Hilfsbereitschaft sowie der Auftritt und das Verhalten des Personals gegenüber dem Vorjahr bewertet.



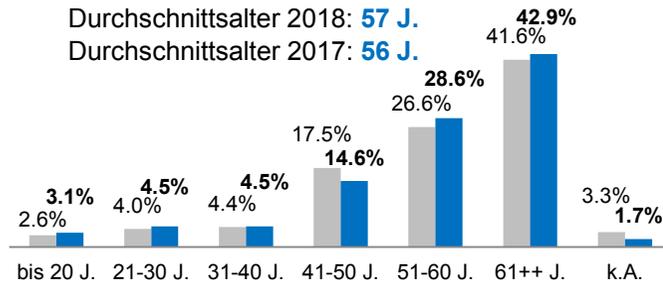
Grundsätzlich wird die Parkplatzsituation im Golf Limpachtal als zufriedenstellend bewertet (5.54). An Turniertagen wird die Parkplatzsituation jedoch als zu knapp wahrgenommen.

# Stichprobenmerkmale

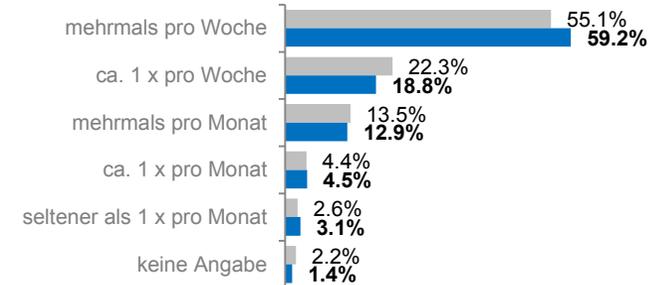
## Geschlecht



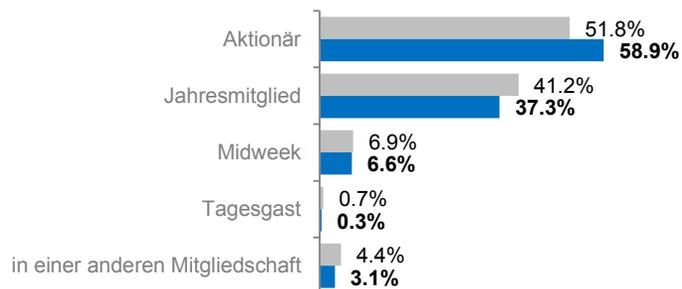
## Alter



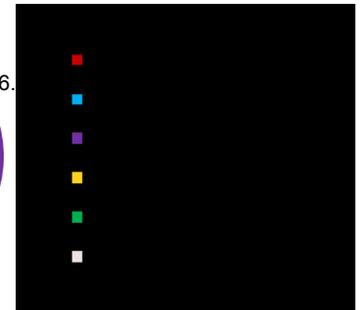
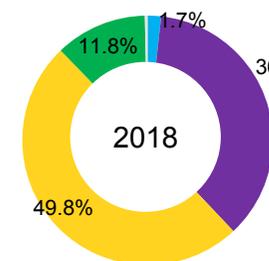
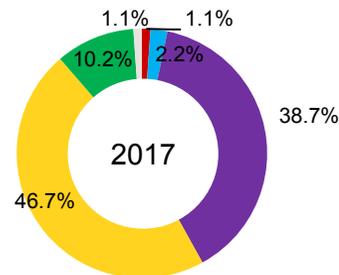
## Spielhäufigkeit



## Mitgliedschaft



## Spielberechtigung / Handicap

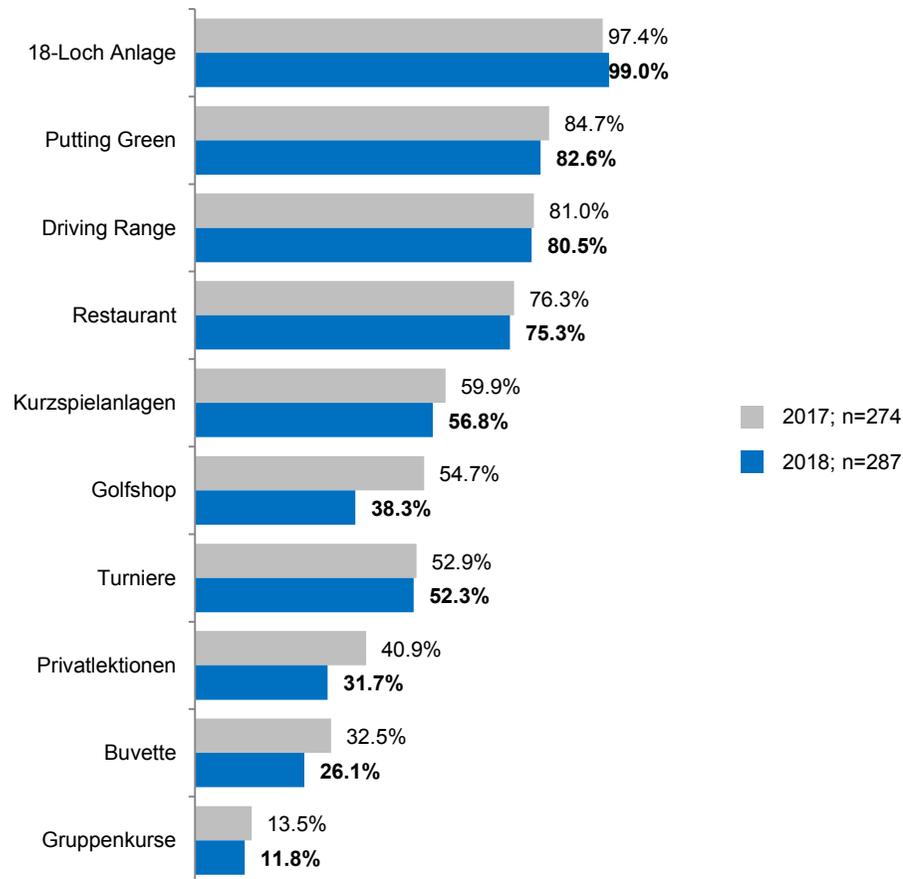


■ 2017; n=274  
 ■ 2018; n=287

Basis: alle Befragten vom Golf Limpachtal

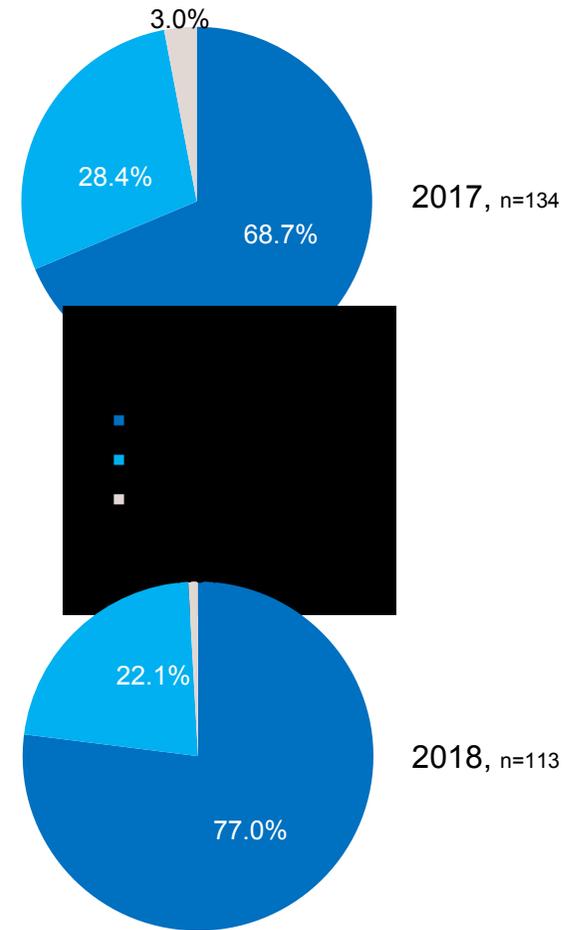
# Stichprobenmerkmale (2/3)

## Bereiche, die genutzt werden



Basis: alle Befragten vom Golf Limpachtal, Mehrfachantworten möglich

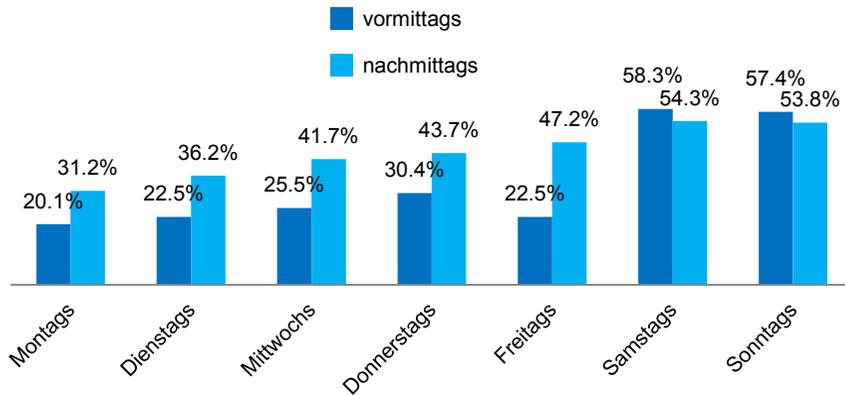
## Buchungskanal Kurse



Basis: Befragte vom Golf Limpachtal, die Kurse besuchen

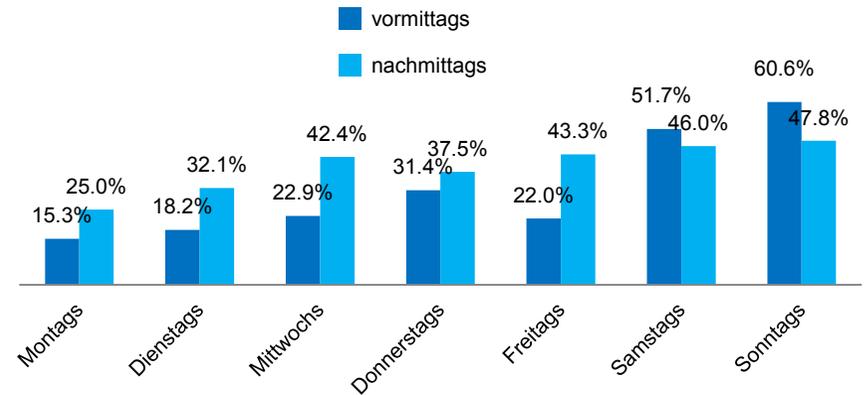
# Stichprobenmerkmale (3/3)

## Besuchszeiten 2017



Basis: alle Befragten vom Golf Limpachtal aus 2017 (n=274), Mehrfachantworten möglich

## Besuchszeiten 2018

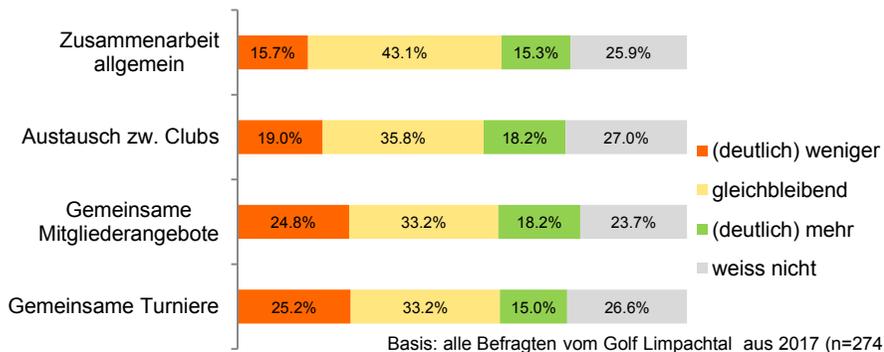


Basis: alle Befragten vom Golf Limpachtal aus 2018 (n=287), Mehrfachantworten möglich

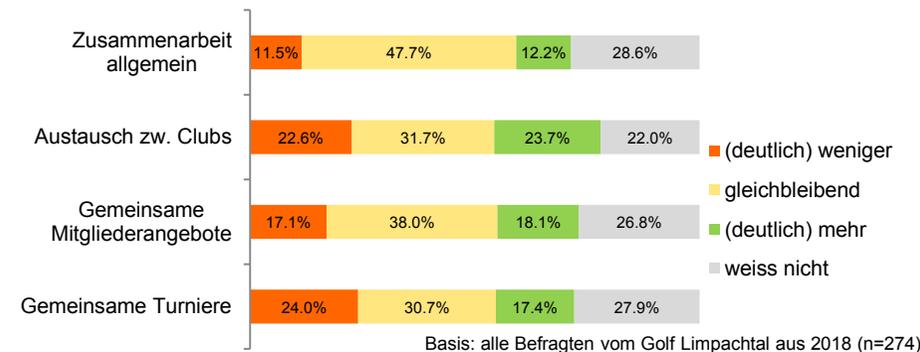
## Beurteilung Zusammenarbeit 2017

### Wie beurteilen Sie das Ausmass der Zusammenarbeit mit dem Golfpark Moossee?

Bitte bewerten Sie jeweils bei den folgenden Punkten, ob Sie mehr, gleichbleibend oder weniger mit dem Golfpark Moossee zusammenarbeiten möchten.



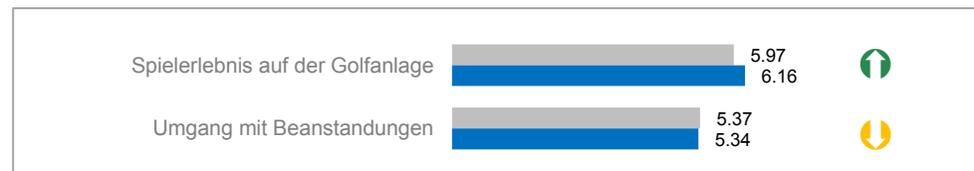
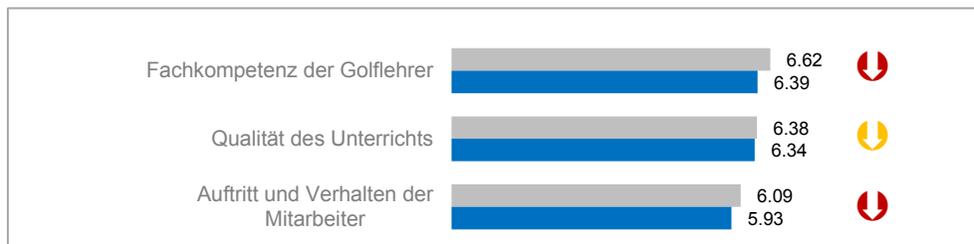
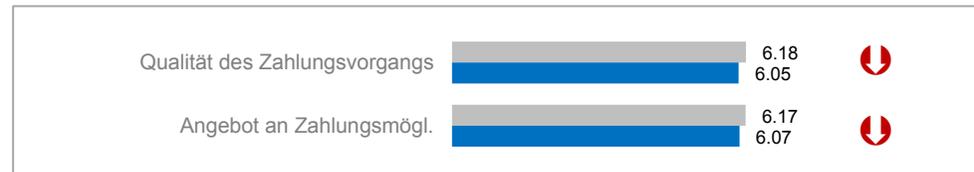
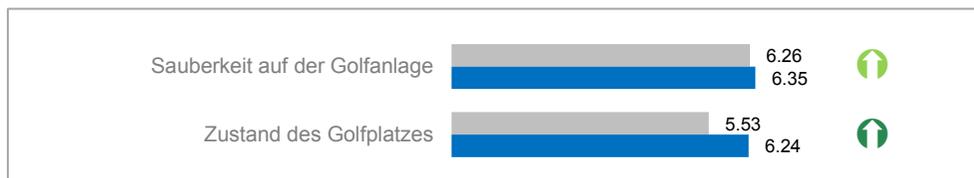
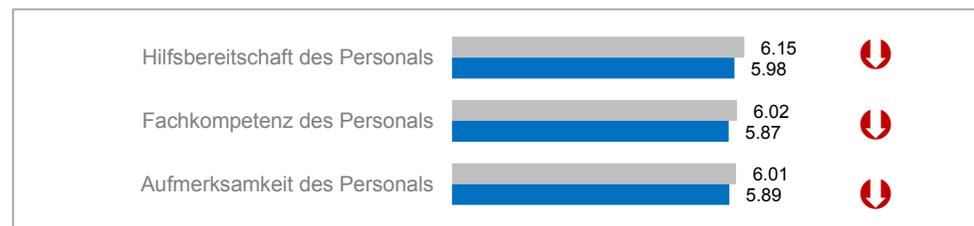
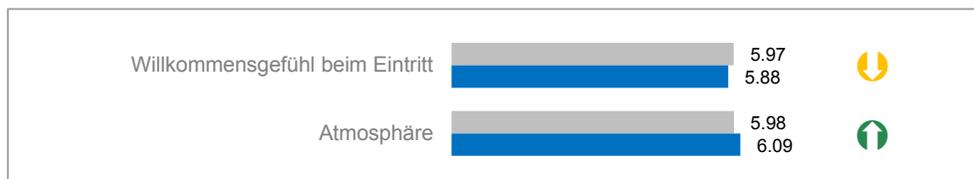
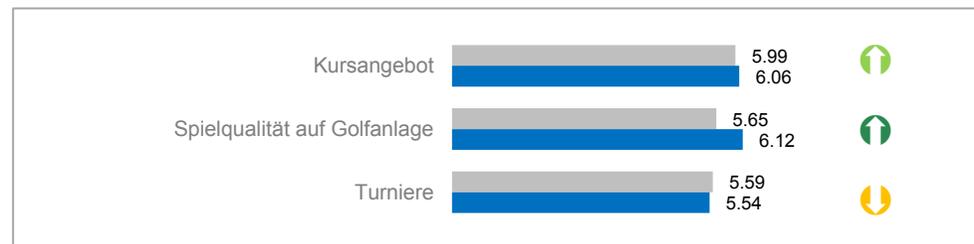
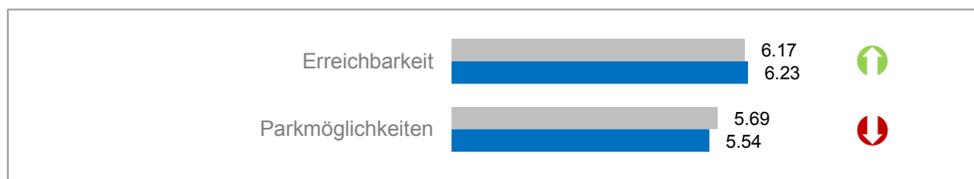
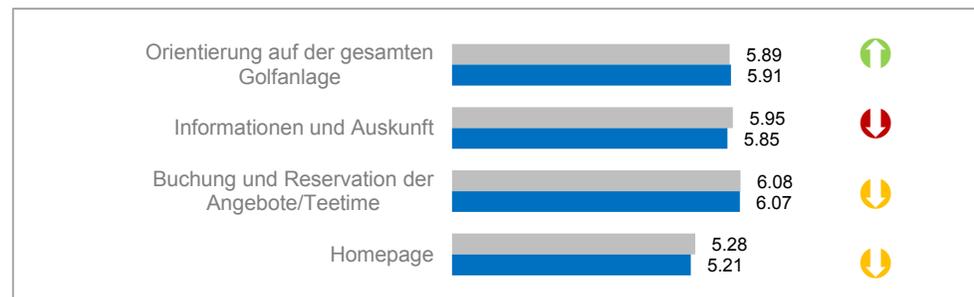
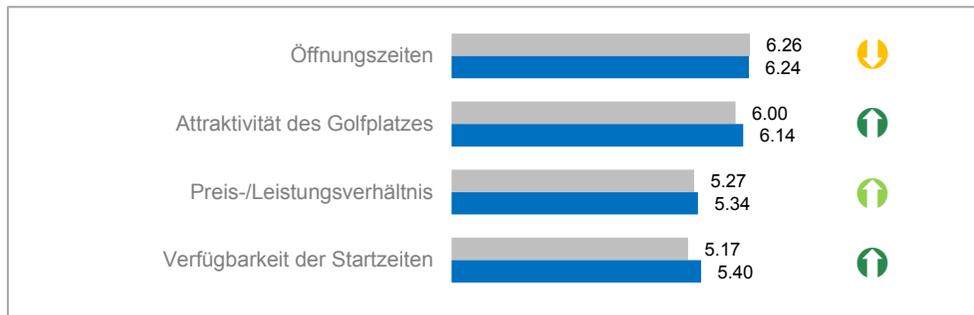
## Beurteilung Zusammenarbeit 2018



# Übersicht Entwicklung gegenüber Vorjahr



■ 2018; n=287    ■ 2017; n=274



---

**Die Parkmöglichkeiten wurden mit 5.54 von 7 möglichen Punkten bewertet (Vorjahr 5.69).**

**82 Personen (28%) beantworteten diese Frage mit einem Wert  $\leq 5$**

---

**Massnahmen:**

**Mit der Gemeinde und den umliegenden Landeigentümer werden in Zusammenhang mit der Ortsplanungsrevision Lösungen gesucht (kurzfristig kein Ausbau möglich – Anzahl bewilligte PP ist erreicht)**

---

**Die Bereiche «Information und Auskunft» (5.85), «Hilfsbereitschaft» (5.98), «Fachkompetenz» (5.87) und «Aufmerksamkeit» (5.89) des Personals weisen im 2018 tiefere Werte aus als im Vorjahr.**

---

**Massnahmen:**

**Gezielte individuelle Schulung der einzelnen Mitarbeiter(innen)**

**Schwerpunkt 2019 ist Freundlichkeit - Zusammenarbeit**

---

**Die Bereiche «Zahlungsvorgang» wie auch «Zahlungsqualität» weisen mit 6.05, resp. 6.07 Punkten hohe Werte auf, verlieren jedoch gegenüber dem Vorjahr.**

---

**Massnahmen:  
Zahlung der Turniergebühr ab sofort auch mit  
Kreditkarte oder auf Monatsrechnung (Goldmember)  
möglich**

---

**Wir danken allen für die Teilnahme an der Kundenzufriedenheitsumfrage. Es ist unser Ziel uns aufgrund Ihrer vielen individuellen Rückmeldungen im 2019 weiter zu verbessern und die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.**