

**VÄLKOMMEN TILL**

**VERKSAMHETSSEMINARIERNA**

**2015**



Svenska Golfförbundet

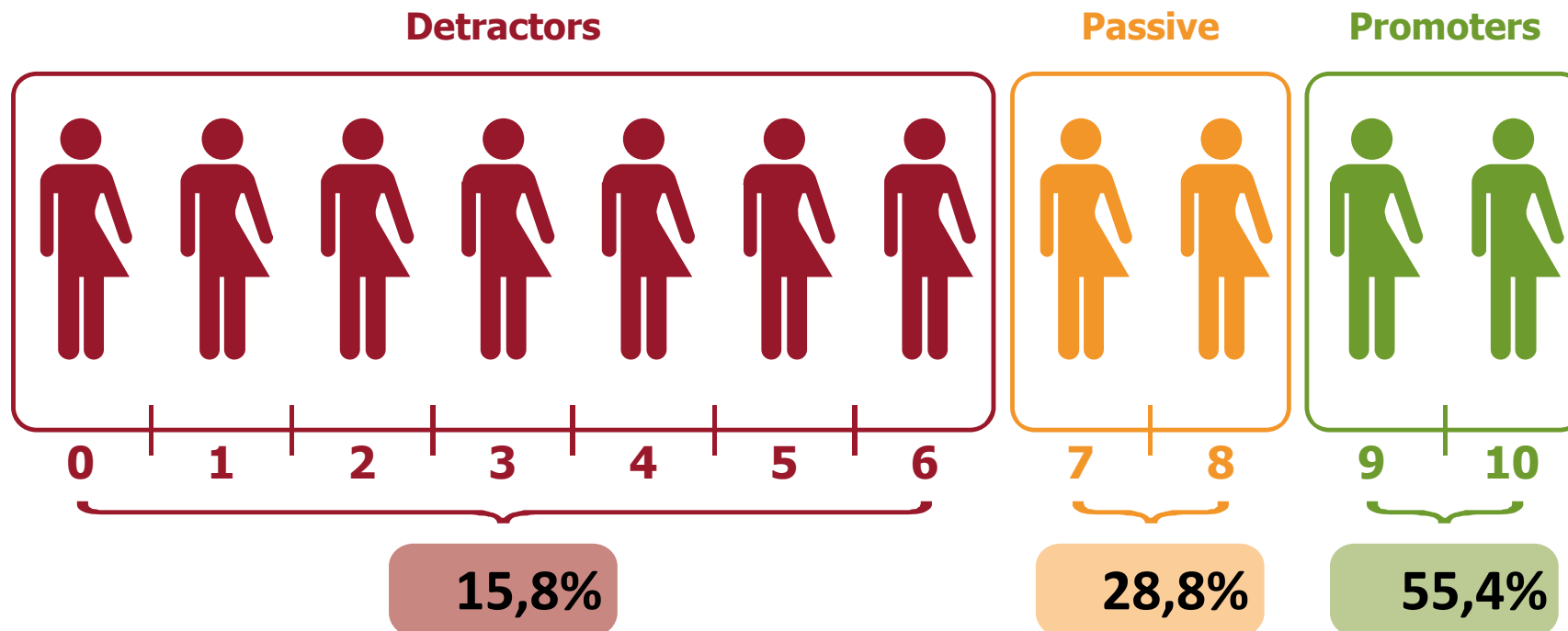


# ATT JOBBA MED NPS





# RÄKNA FRAM NET PROMOTOR SCORE

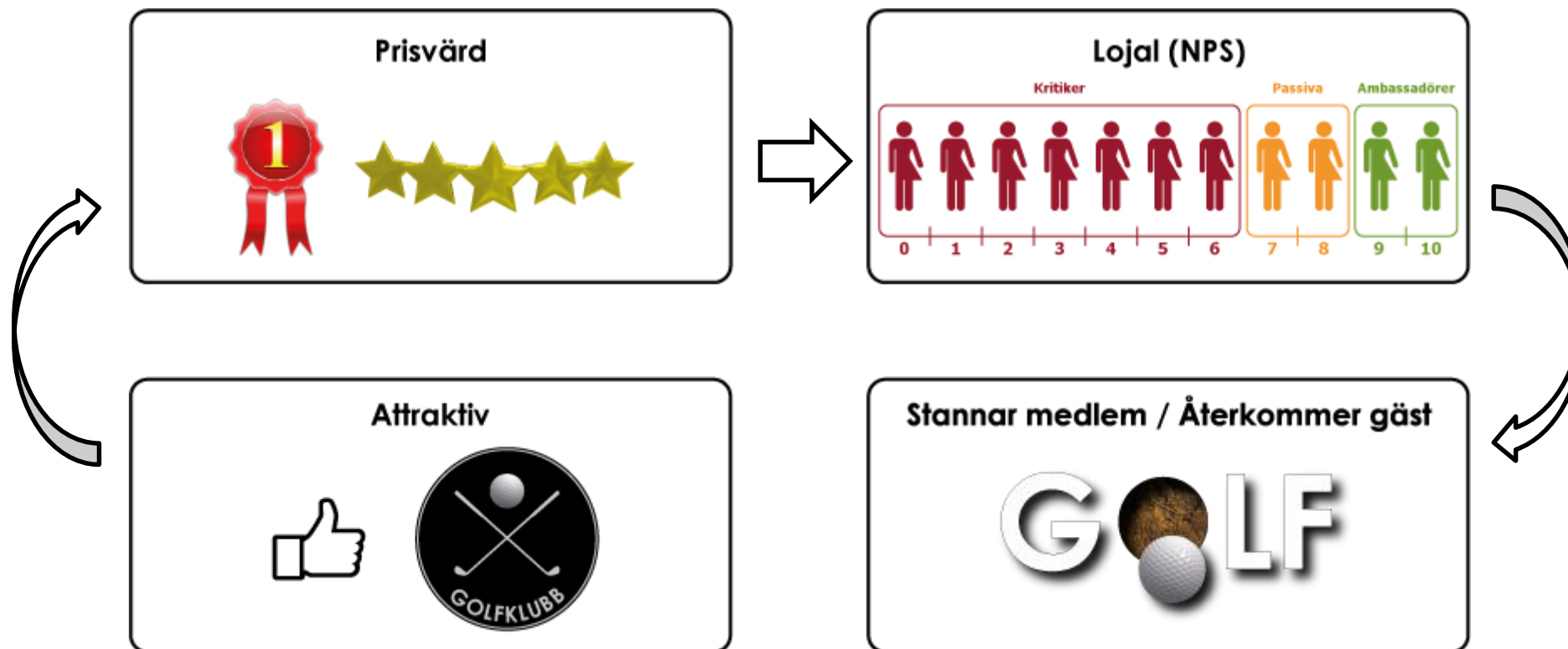


$$\begin{array}{|c|} \hline \% \text{ of Promoters} \\ \hline (9\text{s and } 10\text{s}) \\ \hline \end{array} - \begin{array}{|c|} \hline \% \text{ of Detractors} \\ \hline (0 \text{ through } 6) \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{NPS} \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline 40 \\ \hline \end{array}$$





# BETYDELSEN AV (HÖG) NPS





# ETT CASE: ÖSTERLENS GK



Välkommen till Österlens Golfklubb



Svenska Golfbundet



# BAKGRUND

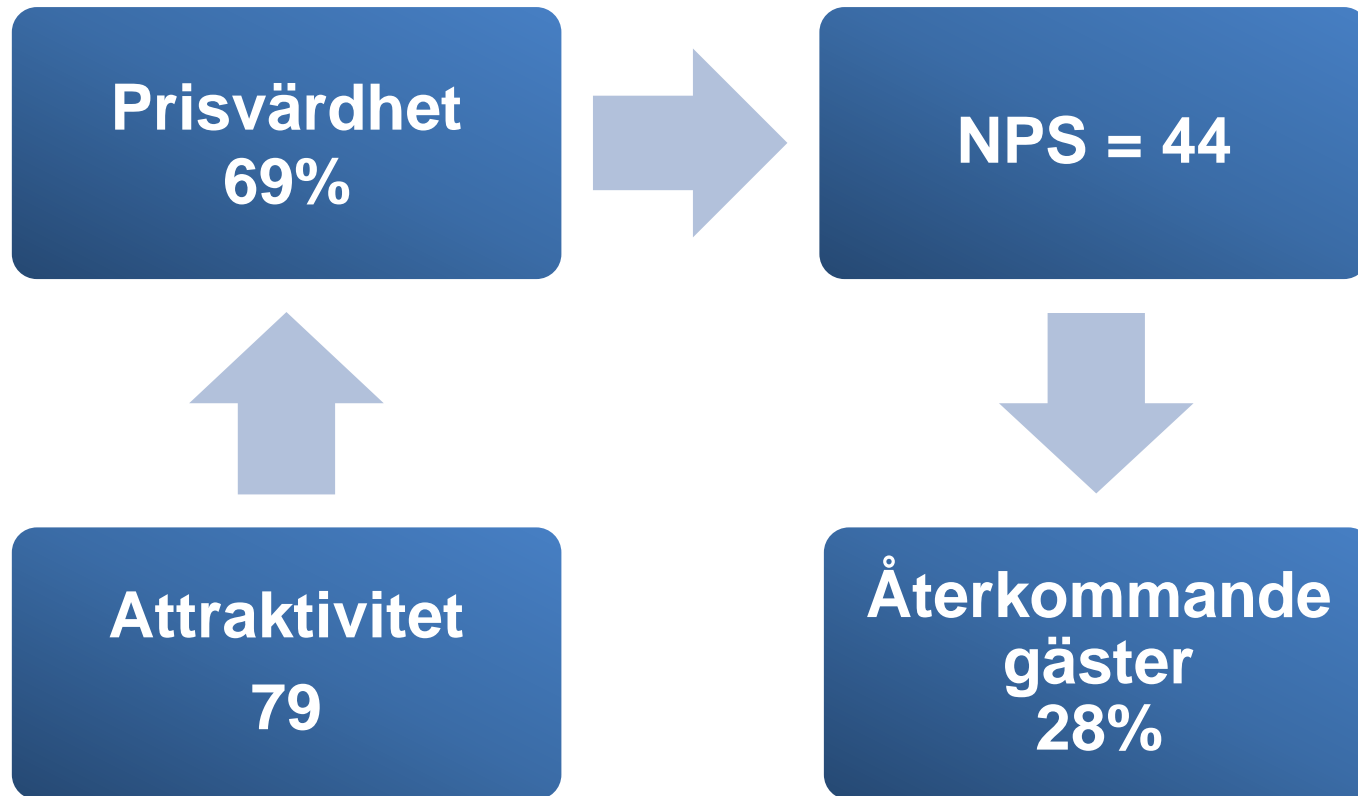


- Klubben beslöt 2011 att under tre år investera 1,7 mkr på banan Lilla Vik.
- Nya utslagsplatser, bunkrar och klipplinjer i samarbete med Pierre Fulke Design.
- Investeringen skulle skrivas av på 20 år = 85 000 kr/år
- Antalet greenfeeronder behövde öka med 250st årligen för att nå "breakeven" med investeringen.
- Antalet medlemmar behövde vara plus minus noll med oförändrade kategorier.





# VÄRDEKEDJAN





# UTVECKLING GÄSTSPELET



År	Totala intäkter (mkr)	Attraktivitet	Prisvärdhet	NPS
2011	4,1			42
2012	4,25	79	69 %	44
2013	4,35	81	72 %	46
2014	4,45	81	78 %	51







# UTVECKLING MEDLEMSSIDAN

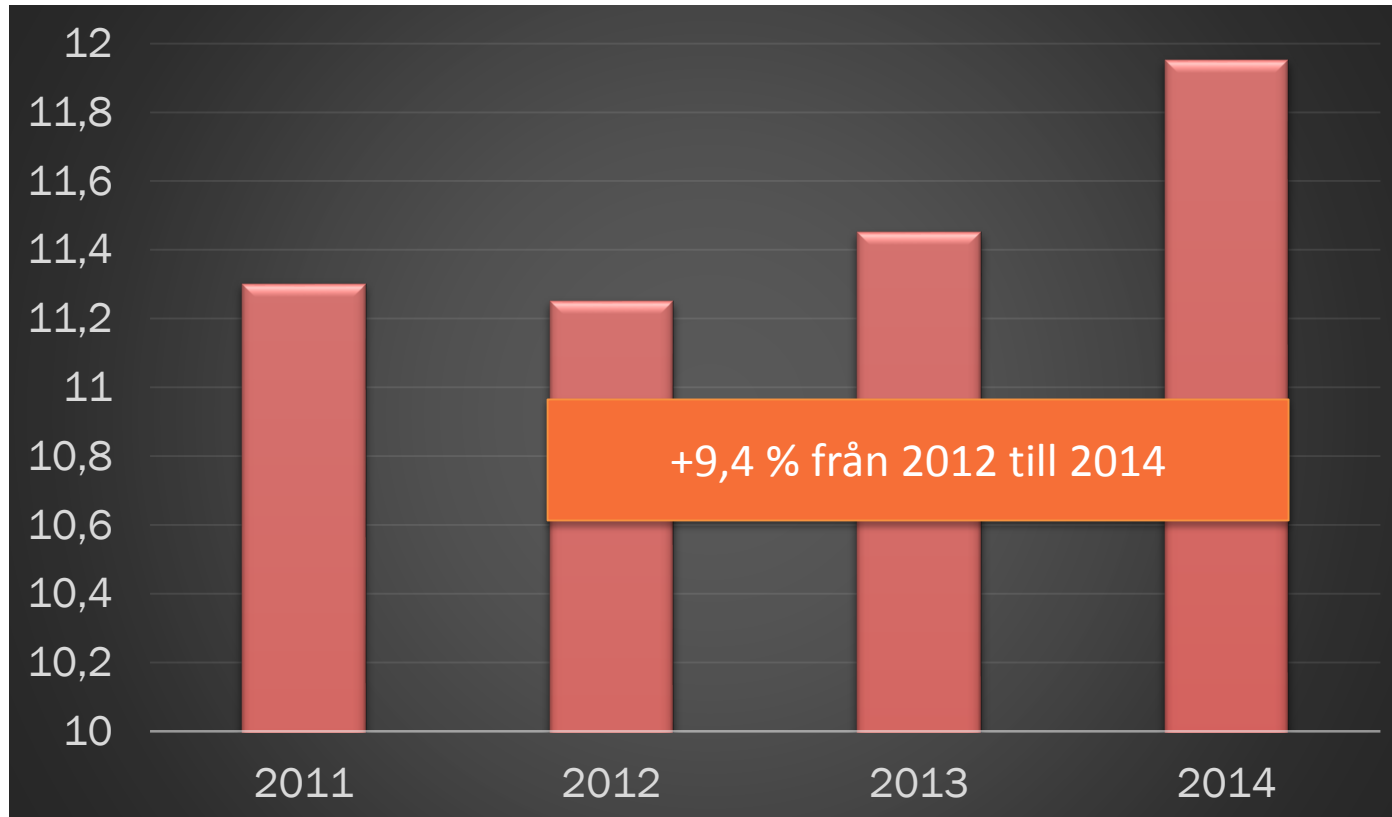


År	Antal	Totala intäker (mkr)	Attraktivitet	Prisvärdhet	NPS
2011	1820	7,2			
2012	1773	7,0	75	76 %	40
2013	1917	7,1	79	81 %	49
2014	1928	7,5	80	86 %	59





# SAMMANFATTNING: ÖKADE INTÄKTER





# FYRA NYA KOSTNADSFRIA TJÄNSTER





# (1) GÄSTUNDERSÖKNINGAR





# TVÅ LEVERANTÖRER

## **aGolf**

### Webbportal med

- Mätning attraktivitet
- Mätning prisvärdhet
- Mätning återkomst
- Hela anläggningen

## **EVERY/QuickSearch**

### Månadsrapport med

- NPS Graf
  - Nivå 1 information
  - Antal svarande
- Jämförelse NPS mot de andra klubbar som mäter NPS via EVERY/QS





## **(2) ON / OFF – EN STUDIE ÖVER TRE ÅR**





# VARFÖR EN NY STUDIE?

- Hjälpa klubbarna med att identifiera nya medlemmar
- Utveckla verksamheten – bli bättre på att behålla medlemmarna
- Skapa en verktygslåda för att få golfarna att gilla spelet och stanna kvar som aktiva golfare och medlemmar
- Identifiera och sprida goda exempel mellan klubbarna





## ON / OFF – VI (läs SGF) GÖR SÅ HÄR

1. Vi slutar fråga golfare som slutat spela eller slutat vara medlemmar
2. Vi frågar (enkäter) nya golfare och återkommande golfare
3. Vi rapporterar svaren (anonyma svar) till klubbarna
4. Vi tar hjälp av forskare och studenter
5. Vi skapar olika index för att mäta, jämföra över tid och identifiera bra exempel.
6. Vi följer de nya medlemmarna under tre år







# ENKÄTERNA – FYRA NYCKELFRÅGOR

## Första enkäten

1. Mina kunskaper om golf (spelet, regler, klubben, träning, insats mm)?
2. Min förväntningar på golf som sport?
3. Hur bedömer du ditt intresse för golf?
4. Hur troligt är det att du kommer rekommendera en vän, släkting eller kollega att börja spela golf?

Skala: från 0 till 10 där 10 är mycket stort eller bra

## Andra enkäten (2-3 månader senare)

1. Hur har dina kunskaper om golf har sedan starten utvecklats?
2. Har dina förväntningar på golf som sport uppnåtts?
3. Har ditt intresse för golf utvecklats positivt?
4. Hur troligt är det att du kommer rekommendera en vän, släkting eller kollega att börja spela golf?

Skala: från 0 till 7 där 7 är mycket positiv utveckling





# INDEX FÖR KLUBBEN

- **NCS**

Kunskaper om golfspel, dvs spelregler, klubbens verksamhet, träning mm

- **NES**

Förväntningar på golfen som sport/aktivitet

- **NIS**

Intresse för golfsporten/golfspelet

- **NPS**

Hur troligt är det att du kommer rekommendera en vän, släkting eller kollega att börja spela golf?





# VEM SKA GÖRA VAD?



Svenska Golfförbundet

Alla kostnader och allt arbete ingår i klubbens medlemsavgift till SGF



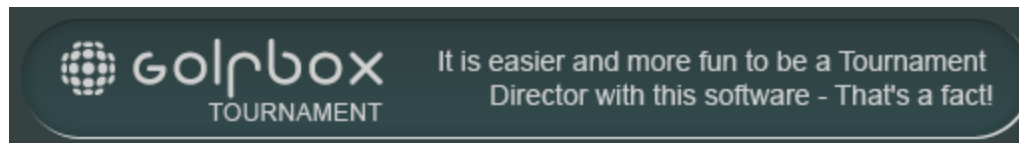
Svenska Golfförbundet



## (3) NYA GIT TÄVLING MED ONTAG



TÄVLING



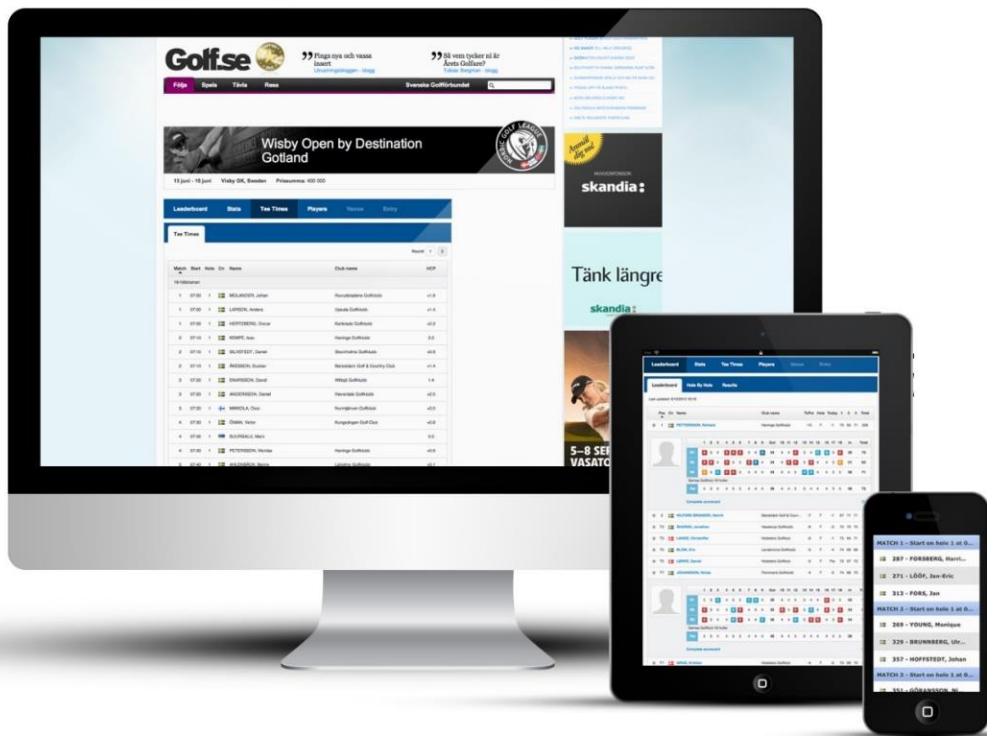
**EVRY**



Svenska Golfförbundet



# NYA GIT TÄVLING



**GIT TÄVLING** GOLFFENS IT-SYSTEM TOBO GOLFKLUBB > Ylva Z Skännesshög

KM med åldersklasser  
2014-09-17 - 2014-09-17

INSTÄLLNINGAR ANMÄLAN STARTLISTA RESULTAT

TÄVLING RAPPORTER

SPARA

ÖVERSIKT

Nr.	Förnamn	Efternamn	Huvudklass	D	H	D35	H35	H55	HCP
1	Ylva	Z Skännesshög	D	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Carl	Andersson	H	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Leif	Anlew	H	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Fredrik	Andersson	H	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Björn	Andersson	H	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Patrik	Andersson	H	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Gunilla	Almén	D	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Ingemar	Almén	H	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Maj-Britt	Borg	D	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Linda	Danielsson	D	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Mona	Ekdahl	D	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Maud	Ekelof	D	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Ann-Christine	Engdahl	D35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Lena	Ernberg	HCP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Kerstin	Carlsson	D35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Carl-Göran	Arvidsson	H55	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Andra året med Nya GIT Tävlingsystemet  
Det sista året med "gamla" GIT Tävlingsystemet



Svenska Golfbundet



# TÄVLING



# Digitala Scorekort

Digitala scorekort till alla deltagare med en smartphone. (iPhone & Android)

Mindre administration kring resultatinsamling då golfaren gör detta själv från sin smartphone.

Utskrift av signeringsscorekort för deltagare vid färdigspelad rond. A4 eller OnTag pappersscorekort.

Tillgängligt för alla Svenska klubbar vid tävling, ingen extra kostnad.

Scoreföring för dig själv och de spelare du väljer att vara markör för direkt i mobilen.

Direktrapportering av resultat till Nya GIT Tävlings för "live" leaderboard.

Integration med Min Golf Mobil

Möjlighet att dela sitt scorekort på olika sociala medier (Facebook & Twitter) samt via E-post.

Enkel beräkning av score vid olika spelformer.



Svenska Golfbundet



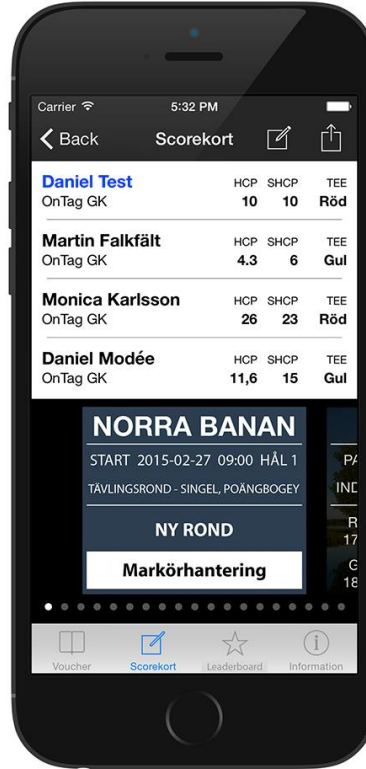
# TÄVLING



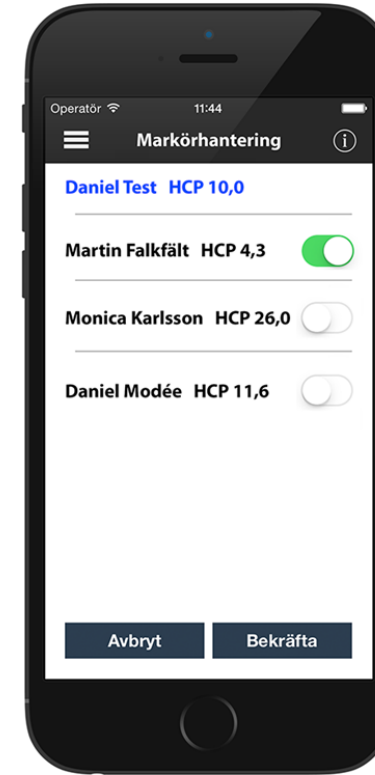
# Digitala Scorekort



Enkel inloggning i appen med samma uppgifter som på Min Golf



Aktören väljer vem eller vilka hen ska vara markör för.



Svenska Golf förbundet

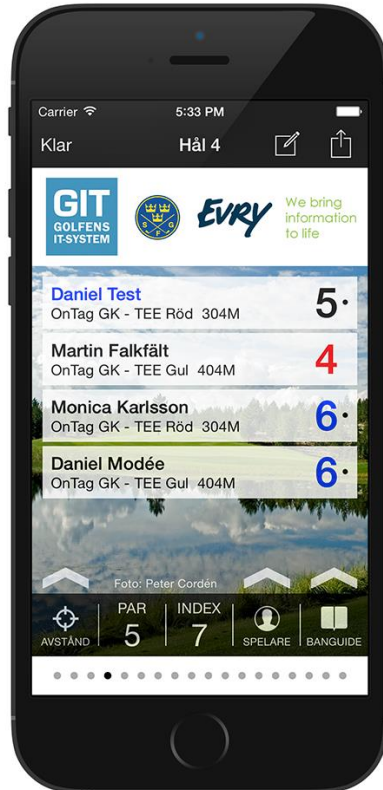


# TÄVLING

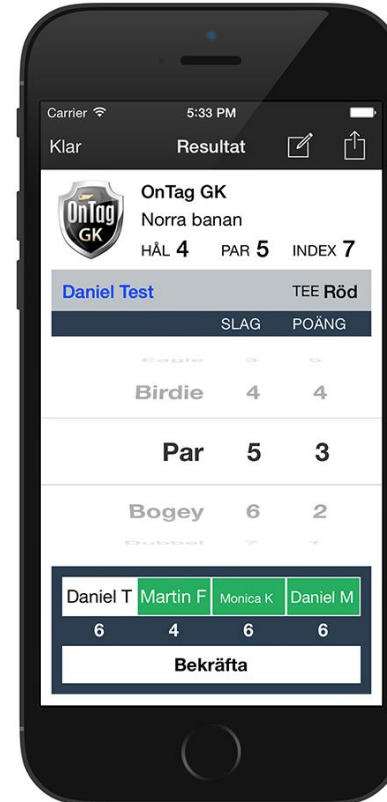
+



# Digitala Scorekort



Enkelt att mata in score.



Svenska Golfförbundet





# TÄVLING



# Digitala Scorekort

Vrid telefonen för att få en snabb översikt av bollens score. Live leaderboard av tävlingen finns också lätt tillgänglig.

Carrier 5:35 PM

Klar Visa nettoresultat Scoreöversikt

Hål	1	2	3	4	5	6	7	8	9	UT	TOTAL
Par	3	4	4	5	3	4	4	3	4	34	72
Daniel T	4	6	3	5	8	4	5	2	4	41	83
Poäng	2 •	1 •	3	3 •	0 •	2	2 •	3	2	18	37
Martin F	4	5	4	4	4	4	5	3	4	37	78
Poäng	2 •	2 •	2	3	1	2	2 •	2	2	18	36
Monica K	5	5	5	6	7	5	6	4	5	48	98
Poäng	2 •	3 •	2 •	2 •	0 •	2 •	2 •	2 •	2 •	17	34
Daniel M	2	4	5	6	5	5	5	4	4	40	83
Poäng	4 •	3 •	2 •	2 •	1 •	2 •	2 •	2 •	2	20	40

Carrier 6:36 PM

Back Leaderboard

	Namn	Resultat	
1	Jimmy Johansson	288	✓
2	Johan Rimmelgas	293	✓
3	Alexander Melkersson	293	✓
4	Sixten Andersson	296	✓
5	Kai Svensson	298	✓
6	Jerker Fritzell	299	✓
7	Kenny Rutgersson	300	✓
8	Andreas Svensson	301	✓
9	Christoffer Karlsson	302	✓
10	Marc Potter	303	✓
11	Tommy Iscklaar	306	✓
12	Tobias Josefsson	307	✓
13	Eddrik Svensson	...	✓

Voucher Scorekort Leaderboard Information

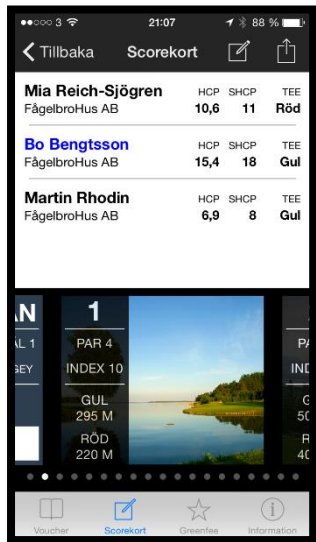


Svenska Golförbundet



# UPPLÄGGET FÖR KLUBBEN

- SGF äger och utvecklar Tävlingskortet i OnTag-appen
- EVERYOne i Halmstad äger och utvecklar övriga delar av OnTag



- ✓ **Alla klubbar får använda Tävlingskortet**
- ✓ **Alla golfspelare får använda Tävlingskortet**
- ✓ **Alla kostnader ryms inom GIT-avgiften**
- ✓ **Inga extra avgifter**





# MEN... VAD SÄGER GOLFREGLERNA?

## Regelkommittén i SGF 2012

- **Fråga:** På marknaden finns idag en rad apparater för elektronisk scorekortshantering. Är det tillåtet att ersätta ett sedvanligt scorekort i papper med sådan elektronisk hantering?
- **Svar:** Efter konsultation med R&A anser RK att det är tillåtet att använda alla sorters elektroniska hjälpmedel för scorekortshantering. Sådan elektronisk hantering kan emellertid inte ersätta ett sedvanligt scorekort i papper. En spelare måste fortfarande lämna in ett scorekort som är signerat av honom och hans markör, samt säkerställa att rätt handicap är angivet. Om scorekortet är en utskrift från det elektroniska hjälpmedlet är det i sin ordning, dock under förutsättning att det är signerat.





# VÅR UPPFATTNING – DETTA GÄLLER

1. Digitala scorekort är tillåtna
2. iPhone och andra smarta telefoner får användas på golftävling (vissa funktioner/appar får däremot inte användas)
3. En spelare kan föra hela bollens scorer i det digitala scorekortet
4. Spelare och markör måste underteckna ett papperskort efter genomförd rond.



**I Nya GIT Tävling kan ett samlingskort för hela bollen skrivas ut och undertecknas.**





## **(4) NYA BETALTJÄNSTER & AVTAL**



## PayEx och Svenska Golfbundet underlättar för golfaren i utökat samarbete

Pressmeddelande • 2015-01-21 09:20 CET



0 10 60 0

Skicka som e-post

Share this





## NYA BETALTJÄNSTER

Svenska Golfbundet erbjuder via **Min Golf** på golf.se och Min Golf i mobilen en enkel och **användarvänlig betalningsfunktion**, som golfklubbar kan ansluta sig till och spelare använda sig av när de ska **betala sin greenfee, tävlings- eller medlemsavgift**. Golfaren **lagrar sitt kortnummer** och kan sedan enkelt betala till alla anslutna golfklubbar med endast en knapptryckning.

Satsningen innebär att en ny funktion införs på Min Golf; One-Click Payment, vilket gör att golfspelaren kan registrera ett konto- eller kreditkort och **lättare betala i mobilen eller på webben**, oavsett vilken golfklubb som är betalningsmottagare.





# VAD INNEBÄR DETTA FÖR KLUBBEN?

- Standardläge i GIT: webbetalning PÅ för tävlingsavgifter och greenfee men inte medlemsavgifter.
- Ett avtal (Babs) och en lösning (Payex) i alla kanaler → Min Golf, kortdragaren på disken, i mobilen (Mobila Min Golf), i nya GIT Tävling och i Golfterminalen.
- Ett kontantfritt klubbhus.
- OBS! Alla delar inte på plats under 2015.







# KOMMER I DIN TELEFON TILL SOMMAREN

Betala valfritt belopp i Min Golf mobil - steg 1

Var ska du betala?  
Välj golfklubb ▾  
 Favoritklubb  
Det är endast klubbar som erbjuder betalning som visas i listan  
Vad betalar du och belopp?  
Välj vad som betalas ▾  
ex. 500 kr  
Lägg till en avgift till

Kvitton Avbryt Nästa

Betala valfritt belopp i Min Golf mobil - steg 2 betalning

Klubb: A1 Hollywood GK  
Betalar: GreenFee  
Summa: 300kr  
Kvitto skickas till:  
ylva.skannestigh@golf.se

Välj kontokort\*  
\*\*\*\*\*0216 ▾

Betala Avbryt

\*Kontokort läggs upp via MinGolf

Betala valfritt belopp i Min Golf mobil - steg 3 kvitto

Betalning Genomförd  
Klubb: A1 Hollywood GK  
Referens nr: 12345678  
Datum: 2015-01-19 kl. 10:10  
Avgift: GreenFee  
Summa: 300kr

Övriga Kvitton Avbryt

**Betala en spontangreenfee med mobila Min Golf och AutoPay-funktionen.**





# MER INFORMATION: <http://help.golf.se>

## GIT-ONLINEHJALPEN

VIDEOARKIV | BLANKETTER | RELEASER | PROGRAMVAROR | NYHETER

ADMINISTRATION | BEGREPPSLISTA | DISTRIKT | FAKTURERING | FÖRETAG | GENERELLT OM GIT | GIT API & GIT WIDGET | GIT:S HEMSIDA PÅ GOLF.SE

GOLFTERMINAL | INSTALLATION | INSTRUKTIONSFILMER | KASSA OSCAR | KOMMANDE RELEASER | MEDLEMSHANTERING

MIN GOLF, MIN GOLF MOBIL & GOLFGUIDEN | NY KLUBB | NYA GIT TÄVLING | PM OCH DOKUMENT | RAPPORTER | STATISTIK TIDBOKNING | SÖKMOTOR

TIDBOKNING | TIPS & EXEMPEL | TJÄNSTER KOPPLADE TILL GIT | TV-VISNING | TÄVLING | ÅRSAVGIFTER SGF, GIT OCH KASSASYSTEM 2015

ÖVRIGA PRODUKTER

2015-01-16

### Tre frågor om tävling

Häromdagen ringde en klubbchef och ställde några frågor om tillgången till nya GIT Tävlning, Seriespel och Skandia cup, här kommer svaren.

[Läs mer](#)

2014-10-03

### Nästa GIT-release planerad till april 2015

Nästa uppdatering av GIT sker någon gång i april 2015. Återkommer med besked om exakt datum längre fram.

Vi uppdaterar nu grundfunktioner i GIT för att säkerställa att GIT fortsatt går att använda även i framtiden.

Viktigt att ni läser alla information och gör åtgärder innan releasen om ni behöver.

[Läs mer](#)


2014-11-30

### Uppdatering av Min Golf och Min Golf mobil 1 dec.


Måndag 1 dec. uppdaterar vi Min Golf och Min Golf mobil. Vi ska bl.a. införa säker inloggning via HTTPS. Vi kommer att stänga ner Min Golf och Min Golf mobil kl. 09:00 och vi hoppas att vi är uppe igen ca. tre timmar senare.

Användare kan uppleva driftsstörningar och att de får säkerhetsvarningar när de loggar ett par dagar framöver.

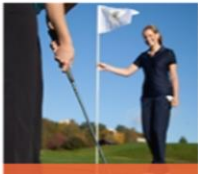
[Läs mer](#)



Alt om nya GIT Tävlning



Videoarkiv - Film om Tävlning och Företag



Tävling från mall

#### SENAST UPPDATERAT

- [Spela från valfri tee](#)
- [Skapa startordning](#)
- [Singeltävling](#)
- [Sekreteress](#)

#### MEST LÄST

- EFTER TÄVLING  
[Nya GIT Tävlning](#)
- FRÅGOR OCH SVAR  
[Nya GIT Tävlning](#)
- FÖRE TÄVLING  
[Nya GIT Tävlning](#)
- INSTÄLLNINGAR I NYA GIT TÄVLING  
[Nya GIT Tävlning](#)

#### KOMMANDE RELEASER

2015-04-20






# VAD INNEBÄR DETTA FÖR GOLFAREN?

- Att betala en golfavgift blir lika enkelt som att handla från App Store.
- Betala när det passar: vid anmälan, bokning, kvällen innan eller på plats
- Koppla ett betalkort till det egna Min Golf-kontot.
- Koppla ett betalkort till barnens Min Golf-konto.
- Slippa kontanter och växel.





# NYTT AVTAL MED BABS (INKL PAYEX)

<b>Swedbank</b> 		<b>AVTAL</b>		Sida 1(3)
Inlösen av korttransaktioner				
Svenska Golfförbundet				
<b>KUNDEN</b>				Babsnummer (fylls av Babs)
Kundens juridiska namn				Organisationsnummer
Postadress		Postnummer och ort		
E-postadress		Telefonnummer och/eller mobiltelefonnummer		
Helägare/Delägare (fysisk person) namn och personnummer		Andel %	Delägare (fysisk person) minst 25 %, namn och personnummer	Andel %
Delägare (fysisk person) minst 25 %, namn och personnummer		Andel %	Delägare (fysisk person) minst 25 %, namn och personnummer	Andel %
<b>BOLAGSÄNDRING</b>				
Befintligt Babsnummer		Befintligt organisationsnummer		
<b>KONTOUPPGIFTER SEK</b>				
Clearingnummer		Kontonummer (ej Bankgironummer eller Personkonto)		
<b>SÄLJSTÄLLE</b>				
Säljställets marknadsnamn, max 22 tecken (skrivs på Kundkvittot)		Säljställets telefonnummer (skrivs på Kundkvittot)		
Säljställets adress, ej Boxadress (skrivs på Kundkvittot)		Postnummer och ort (skrivs på Kundkvittot)		
Ansvarig på Säljstället		Ansvarigs e-postadress och/eller telefonnummer		
Om säsongsbutik, ange öppet period (månader)		Ingår i kedja/branschorganisation Svenska Golfförbundet		

## Bilaga 1 Tilläggföreskrifter One-click shopping

1. Kunden ska erbjuda möjligheten för Kortkunder att göra köp via Kundens hemsida men även från mobila enheter exempelvis mobiltelefoner, smartphones och så kallade surfplattor. Nedan grupperat under benämningen "Betalningslösningen".  
utvärderingen är att säkerställa kortsäkerheten.
2. För att kunna erbjuda One-click shopping via betalningslösningen har Kunden tecknat avtal med en betalväxel(PSP) gällande en tjänst som för närvarande benämns "Manual A...".
7. Kunden ansvarar för att åtgärda eventuella brister som framkommer utvärderingen enligt mellan parterna överenskommen tidplan. Om Kunde inte ser till att åtgärda dessa enligt tidplanen har Babs rätt att efter föregående meddelande till Kunden, ensidigt avsluta detta Avtal gällande One-click shopping med en (1) månads uppsägningstid.





# NYTT AVTAL MED BABS (INKL PAYEX)

## Betalning i Min Golf, mobilen och Golfterminalen

- Bankkort: avgiften sänks 65 % från 3,85 kr till 2,50 kr
- Kreditkort: avgiften oförändrad 2,10 kr + 1,90% på köpbeloppet
- Inga anslutningsavgifter eller månadsavgifter.
- Avgifterna kommer sänkas ytterligare till 2016 (nya EU-regler)

## Betalning över disk

- Avgifterna över disk oförändrade
- Avgifterna kommer sänkas ytterligare till 2016 (nya EU-regler)





# MEN, NU MÅSTE VI JOBBA TILLSAMMANS

- För att få de nya webbavgifterna krävs att klubben tecknar ett nytt avtal med Babs.
- Klubben måste samtidigt godkänna AutoPay/One Click shopping → klubben säger ja till kortbetalning på webben och i mobilen.
- Om alla klubbar är med kan SGF marknadsföra tjänsterna till golfspelarna → vi hjälper varandra att skapa effektiva betalrutiner

