

VÄLKOMMEN TILL

VERKSAMHETSSEMINARIERNA



Svenska Golfförbundet



SERVICE – MED GAF OCH SGF

- Exempel på bra/dålig service
- Serviceprocessen
- Tillsammans är vi starka
- Vad är Er roll i detta?





VI SOM STÅR HÄR FRAMFÖR ER

- Torbjörn Johansson, Kanslichef GAF
– starkt minne av bra service?

GAF

Över 600 medlemmar på cirka 300 klubbar – Två anställda på Golfens Hus
Affärs- och utbildningspartner till SGF – Klubbchefsutbildningen IHM med PGA&SGF
GUA och HUA tillsammans med SGF

2-4 mars Golfträffen – Hotel Tylösand – **5-7 oktober** GAF-mästerskapet – Ekerum

- Johan Kannerberg, KLUA på SGF
– starkt minne av dålig service?





ER STORY

Diskutera med grannen. Vad får du för bild/känsla av service, bra som dålig?

Har du "råkat ut för" extremt bra service alternativt extremt dålig service?





SERVICE?



Svenska Golf förbundet



SERVICE?



Svenska Golf förbundet



SERVICE?



Svenska Golf förbundet



SERVICE?

**Handdukarna
är till för våra
greenfeegäster**





SERVICE?





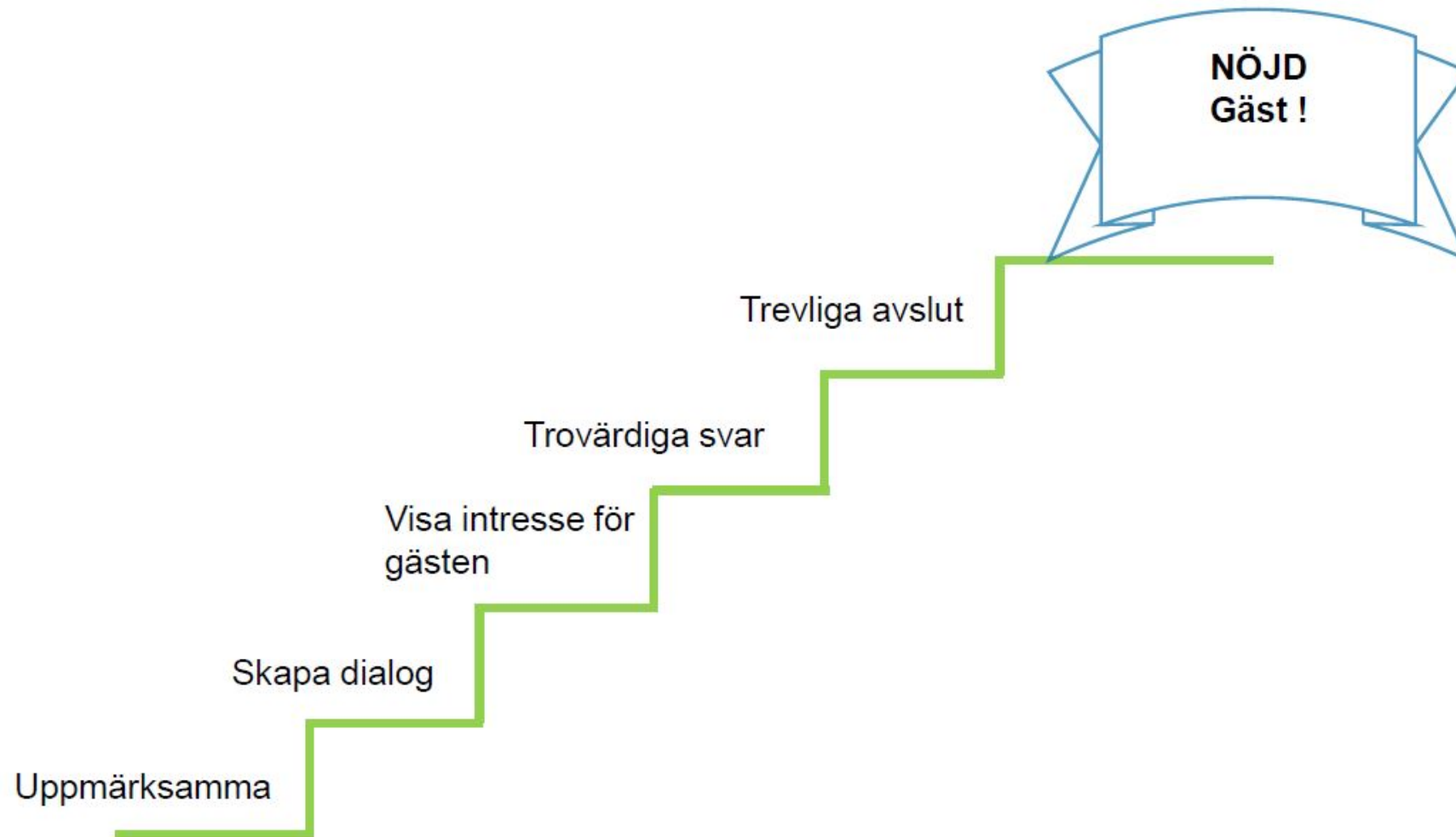
DÅLIG SERVICE – VAD HÄNDE?

- Har du levererat dålig service?
- Varför hände det?
- Vad lärde du dig av det?





SERVICEPROCESSEN





VAD GÖRA?

GRUNDER FÖR DIG SOM SERVICEGIVARE

- ✓ Välkomnande förhållningssätt
- ✓ Öppet kroppsspråk
- ✓ Positiva och säkra ord
- ✓ Ögonkontakt
- ✓ Använd namn på besökaren
- ✓ Leende

SIGNALER ATT LETA EFTER HOS BESÖKAREN

- ✓ Letande blick
- ✓ Säkra steg
- ✓ Ögonkontakt
- ✓ Stress





SITUATIONER I RECEPTIONEN MED GÄST/MEDLEM

Före rundan

- Incheckning
- Shop
- Restaurangbokning
- Merförsäljning
- Trevligt Avslut

Efter rundan

- Restaurang
- Äta
- Shop
- Merförsäljning
- Trevligt Avslut
- Positiva och säkra ord
- Trevligt Avslut

Utan runda

- Visa intresse och lyssna till behoven
- Försäljning
- Shop
- Restaurang
- Toalett
- Tidbokning
- Trevligt Avslut

Då du svarar i telefon

- Tonläge och taltempo
- Lyssna aktivt
- Sammanfatta
- Positiva och säkra ord
- Trevligt Avslut





VILKET SINNESLÄGE?

Hur tolkar du det du uppfattar? Positiv, stressad eller missnöjd person?
Agera enligt det som står under respektive rubrik.

POSITIV

(merförsäljning)

Serviceprocessen

STRESSAD

(lösningfokus)

Lyssna aktivt

Sammanfatta

Empati

Lösningförslag

Trevligt Avslut

MISSNÖJD

(hantera situationen)

(vänta med lösning)

Lyssna aktivt

Sammanfatta

Empati

Ställ frågor

Trevligt Avslut





KOMMUNIKATION

VERBAL

ICKE-VERBAL

VISUELL

SYMBOLISK

VAD

HUR



Svenska Golfbundet



KOMMUNIKATION

Verbal kommunikation

- Ord
- Ljud
- Läten

Icke-verbal kommunikation

- Kroppsspråk
- Mimik
- Gester
- Tonläge
- Taltempo
- Tonstyrka

Symbolisk

- Kläder
- Accessoarier
- Frisyr
- Färger
- Symboler
- Tatueringar

Visuell

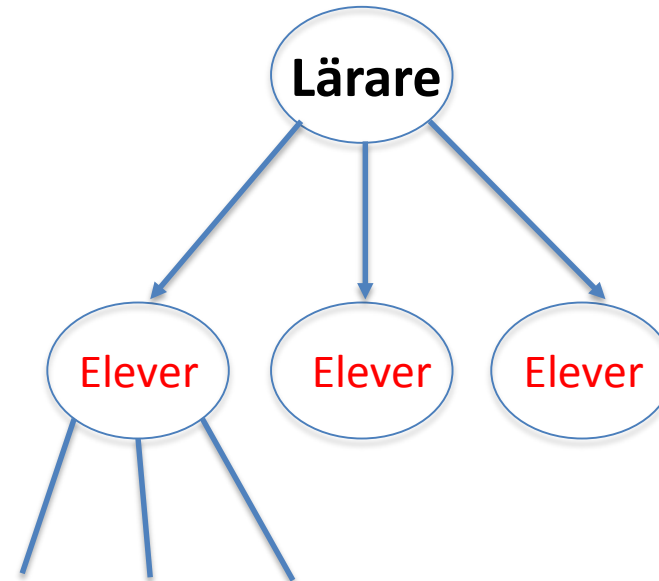
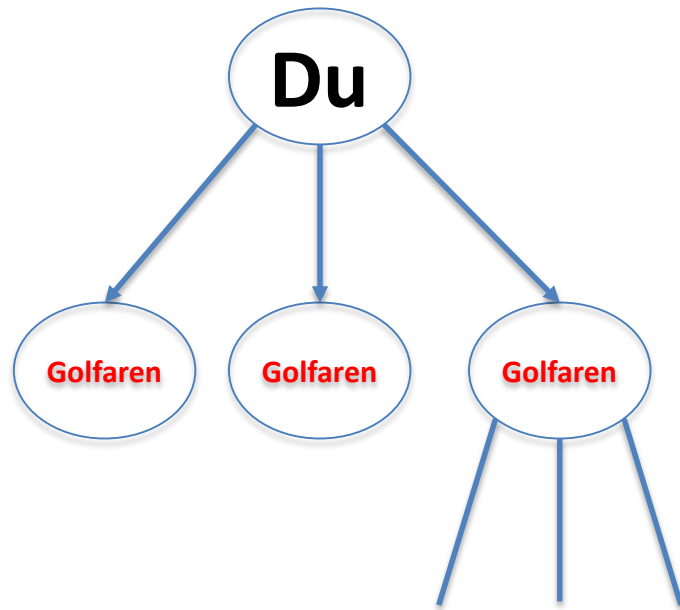
- Skyltar
- Mail
- Sms
- Broschyrer
- Banguide





VAD HANTERAR VI NUTIDEN?

– NÄR PERSONEN SOM KOMMER VET "ALLT"



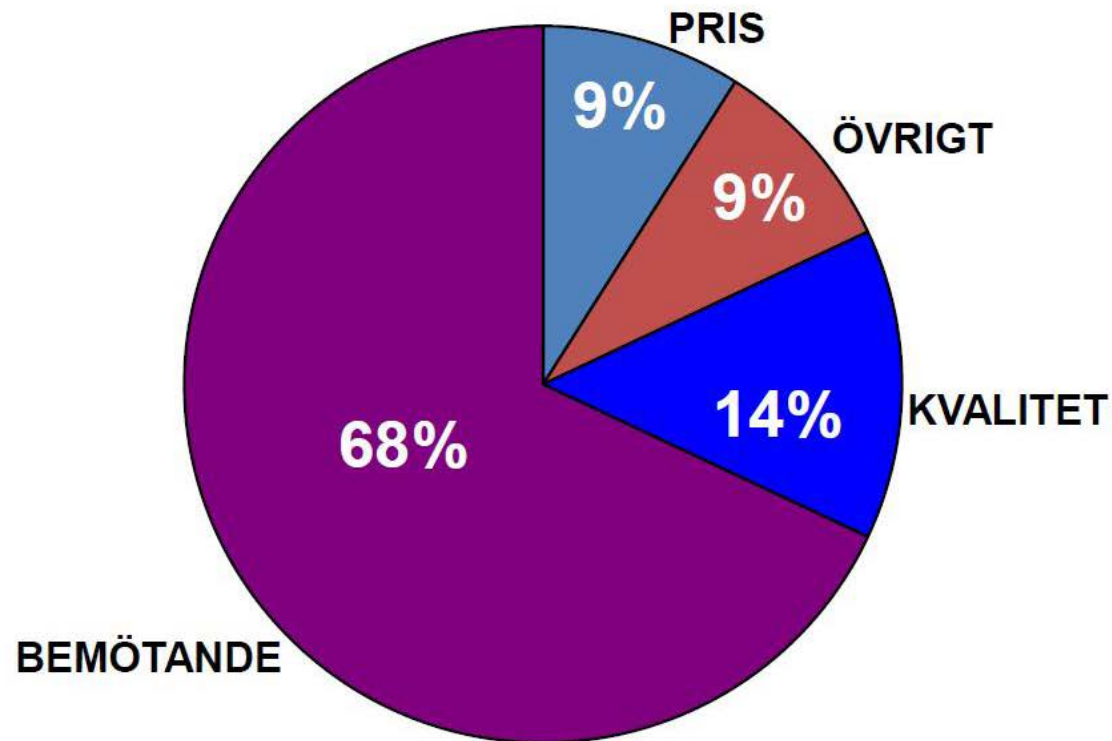
Google – Hemsida – word of mouth - etc





FAKTA

- De fyra vanligaste anledningarna att en medlem lämnar*



*SIFO 2011



Svenska Golf förbundet



HUR SER DU PÅ DIN ROLL I SERVICEPROCESSEN

PÅ GOLFANLÄGGNINGEN?

- Diskutera med din granne
- Hur ser du på din roll – samt kan du förändra/förbättra den?





VAD FINNS DET FÖR MÖJLIGHETER NU FÖR DIG RESPEKTIVE KLUBBEN?

- Nätverk (GAF)
- Stärka varandra, genom tips och trix
(ex alltid beklaga efter första fysiska problemet)
- Serviceutbildning (se nästa sida)





VAD FINNS DET FÖR MÖJLIGHETER NU FÖR DIG RESPEKTIVE KLUBBEN?

- GAF erbjuder (via serviceutbildningspartner) serviceutbildning för klubbarna
 - Heldag enbart för klubben
 - Två–fyra klubbar delar på en dag
 - Föreläsning 90 min – 3 timmarSamt skraddarsyr om klubben har egna tankar





LYCKA TILL MED SÄSONGEN

- **Hör gärna av er till GAF** **eller SGF, Johan**
- **Torbjörn & John, 08-622 15 06** **08-622 15 23**

kansli@gafsverige.se

www.gafsverige.se

www.facebook.com/gafsverige

www.twitter.com/gafsverige

johan.kannerberg@golf.se

www.golf.se

