



FOTO: ADOBE STOCK

Artiklen er gengivet med tilladelse fra Players 1st og frit oversat til dansk af Thomas Jepsen, DGU.

# Effektiv kommunikation om vedligehold af golfbanen er lig med glade gæster

**Regelmæssig pleje af golfbanen er en nødvendighed i alle golfklubber for at sikre, at de forbliver i topform på den lange bane. Men har du tænkt på at fortælle dine gæster om det arbejde, der udføres? Hvis ikke, går du måske glip af et afgørende aspekt af gæstetilfredshed.**

TEKST: LUCAS BALLEBY, KOMMUNIKATIONSKOORDINATOR, PLAYERS 1ST.

Tænk over det. Din gæst er spændt på at starte golfsæsonen og ankommer til banen, kun for at finde ud af, at et stort plejearbejde er i gang. Eller en passioneret golfspiller rejser langt for at spille på netop din bane, og gæsten opdager, at fairwayen er blevet dybdeluftet for nylig, så den fuldstændig har ødelagt spillefladen. Det er mega-ærgeligt, ikke?

Når det er sagt, ved vi alle, at det er vigtigt at holde golfbanen ved lige for at sikre en kontinuerlig god stand i fremtiden. Dette gælder især i lande som Danmark med relativt hårde vintre, hvor der er behov for masser af vedligeholdelsesarbejde, før sæsonen starter.

Men lov bare én ting: Fortæl dine gæster om det. Stol på os. Det betyder mere, end du tror.

### En sammenhæng, du ikke må overse

Inden sæsonen starter i lande som Danmark, Holland og Norge – steder, der er stærkt afhængige af sæsonbestemt golf – tænkte vi, at det ville være interessant at finde ud af, hvad gæsterne virkelig mener om, hvor godt klubberne kommunikerer om vedligeholdelsesarbejde.

Og det afslørede et mønster, som enhver golfklub, uanset om den er sæsonbestemt eller ej, bør tage til efterretning.

Vores forskning har vist, at gæster vægter det højt at blive holdt orienteret om eventuelle vedligeholdelsesarbejder på banen. Faktisk er der en direkte sammenhæng mellem, hvor godt en klub kommunikerer om arbejdet, og hvor tilfredse gæsterne er.

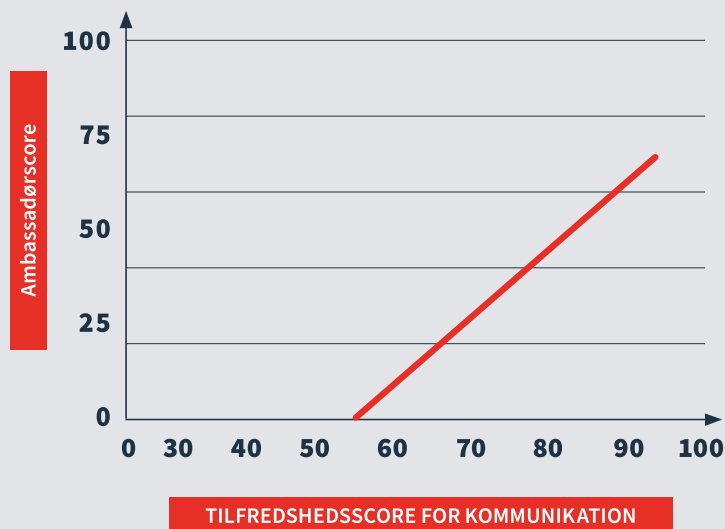
Grafen til højre understreger pointen. Og dens budskab er egentlig ret simpelt: Jo bedre din kommunikation er, desto højere er din ambassadørscore.

#### FÆLLESSKAB: KOMMUNIKATION

### AMBASSADØRSKORE

Ambassadørscore er et udtryk for i hvor høj grad, en spiller er villig til at anbefale en golfklub til venner, familie eller kolleger. Spillere svarer på en skala fra 0-10, og dette omregnes til en ambassadørscore, som kan ligge mellem -100 og 100.

## GOD KOMMUNIKATION OM BANEPLEJEN GIVER GLADERE GÆSTER



FIGUR 1: Sammenhæng mellem tilfredshedsscore for kommunikation og ambassadørscore.

Lad os sige, at en gæst vurderer kommunikationen højt og giver den en score i 90'erne. I sådanne tilfælde har en gennemsnitlig golfklub ofte en tilfredshedsscore på omkring 60. Men hvis kommunikationsscoren bare er på et mellemniveau, så hold fast, for det betyder ofte, at klubben kæmper med en gennemsnitlig ambassadør score omkring 0. Forbedring af kommunikationen kunne være klubbens vej til at klatre op på ambassadørscoren.

Så lad ikke dine gæster gætte, om der er vedligeholdelsesarbejde på banen. Hvis de efterlades i mørket, vil de måske synes, at banen er dårligt forvaltet eller blive skuffet, når de ankommer til dårligere forhold end forventet.

Og lad os se det i øjnene. Ingen kan lide ubehagelige overraskelser. Hvis gæster har en dårlig oplevelse, er der en risiko for, at de ikke kommer tilbage. Endnu værre, de kan blive til kritikere, som du skal for-

holde dig til, før de overbeviser andre om at holde sig væk fra din klub.

### Sådan starter du kommunikation om vedligeholdelsesarbejde

Når du holder dine gæster orienteret om vedligeholdelsesarbejdet og opdateringer på banen, hjælper det dem med at forstå og være tålmodige. De vil sætte pris på den ærlighed og indsats, du lægger i at holde tingene i god stand. Plus, ved at give dem et tip om de aktuelle forhold på banen, så er det op til dem selv at beslutte, om de vil spille uanset banestand eller vente på, at betingelserne forbedres.

Men hvordan kan du forbedre din kommunikation og sørge for, at dine gæster altid er opdaterede om vedligeholdelsesarbejde i din klub? I faktaboksen på næste side får du flere gode tips til, hvordan du kan forbedre din kommunikation til gæster og spillere. →

**FÆLLESSKAB:** KOMMUNIKATION

**GODE TIPS**

- Hold løbende gæsterne underrettede med opdateringer via e-mails
- Sæt skilte med info om baneplejen op rundt omkring på banen  
Det gør en stor forskel for spillerne at blive informeret løbende
- Læg en detaljeret plejeplan på klubbens hjemmeside og sociale medier.  
Det viser gæsterne, at klubben er organiseret og proaktiv
- Træn greenkeeperne i at kommunikere med gæsterne om igangværende pleje på banen. Greenkeeperne er i frontlinjen og kan gøre en stor forskel i forhold til, hvordan gæsternes oplever banen



Himmerland. Foto: Jens Christensen

Ved at følge disse enkle tips til at holde dine gæster og spillere velinformerede, vil du forbedre deres oplevelse og øge chancerne for positive anmeldelser og genbesøg.

Så for at afslutte tingene: Når du er ved at forberede dig til at give din bane en tiltrængt omgang vedligeholdelsesarbejde, så sørg for at informere dine gæster og spillere. Hvem ved, det kan endda styrke din ambassadørscore og bane vejen for strålende gæsteoplevelser. 🚩

**BONUSTIP:  
GIV EN RABAT FOR AT IMØDEKOMME GÆSTEN**

Når der er usædvanligt vedligehold på banen, så prøv at forbedre gæstens oplevelse ved at reducere greenfee, hvis banen ikke lever op til vanlig standard. På den måde kompenserer du for den mindre end ideelle tilstand og giver dine gæster en fornemmelse af, at prisen matcher det, de får.

SEEDS & SCIENCE



**FORBERED DIN  
BANE PÅ EKSTREME  
VEJRFORHOLD**

**Med Masterline Ekstensiv eller  
Standard Naturgræs**

- Meget tørketolerant
- Meget salttolerant
- Lavt plejeniveau

📌 Følg os på facebook og bliv opdateret på professionel pleje af golfbaner. Søg efter: DLF plænegræs

Kontakt din konsulent for mere information: Per Knudsen · Mobil 4011 9505

