

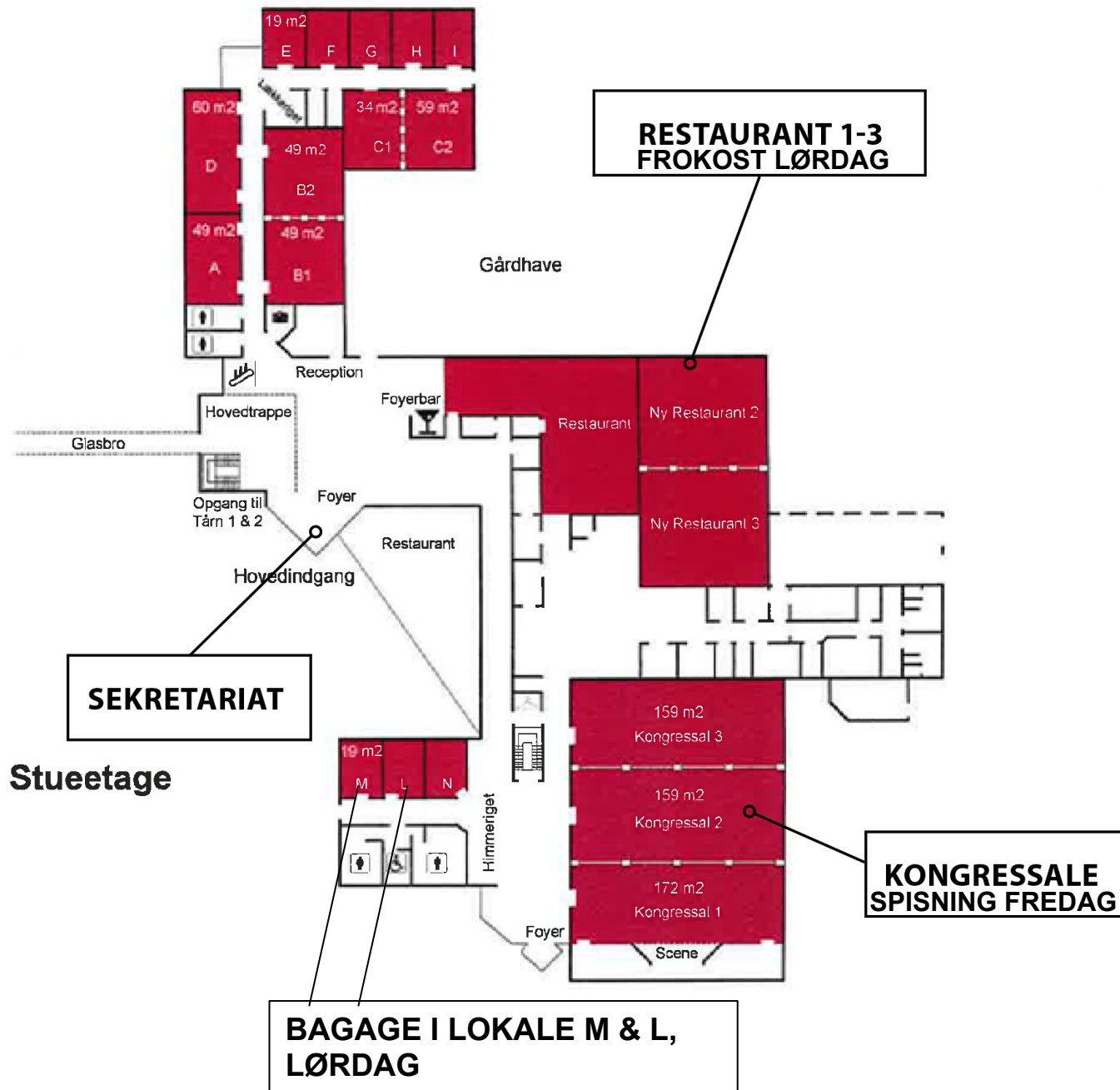
VELKOMMEN

DANSK GOLF UNIONS TEMAMØDE

FREDAG D. 18. MARTS

COMWELL KORSØR

DANSK GOLF UNION



I PAUSERNE

Kan man tale med DGU's medarbejdere om:

- Bane & Miljø – Miljøprisen
- Den gode begyndelse
- anbefalinger til god klubdrift
- Golfspilleren i Centrum

Man kan også møde repræsentanter fra DGA – Danish Greenkeepers Association & GAF – Golfens Administrative forening

PÅ BORDENE

Venligst noter de væsentligste pointer fra dagens drøftelser

Opsummering sendes ud med referatet fra repræsentantskabsmødet

Tre væsentligste pointer i morgen tidlig

På jeres pladser ligger også "Anbefalinger til god klubdrift" og "Golfklubbernes miljøinitiativer"

Information om Begyndertræneruddannelse og Diplomuddannelse i Golfmanagement kan du hente ved udviklingskonsulenterne.

DANSK GOLF UNION

BORD NR.: _____

Skriv nedenfor de 3 væsentligste pointer fra gruppedrøftelsen.

Ledelse af mennesker

-
-
-

Bestyrelsesarbejde i en golfklub

-
-
-

Strategisekvering i praksis (træningsmiljø)

-
-
-

PROFESSIONEL LEDELSE AF EN GOLFKLUB

17.40 ***Ledelse af mennesker***
v/ Alfred Josefsen, tidl. direktør i Irma

- Dialog og vidensdeling ved bordene

18.55 PAUSE

19.15 ***Bestyrelsesarbejde i en golfklub***
v/ Robert Enroth, udviklingskonsulent i DGU

- Dialog og vidensdeling ved bordene

20.00 PAUSE

PROFESSIONEL LEDELSE AF EN GOLFKLUB

- 20.15 ***Strategieksekvering i Praksis***
v/ Jonas Meyer Jensen, Udviklingschef i DGU
- 20.30 ***Oplæg fra Asserbo Golf Club***
v/ William Grahn, formand & Kristian Ravn, træner
- Dialog og vidensdeling ved bordene
- 20.55 ***Afrunding***
- Hvilke tre ting tager jeg med fra i aften?
- 21.00 Let buffet

Passion og Golfspilleren i Centrum

Dansk Golf Union

Temamøde

18. Marts 2016

Comwell, Korsør

Alfred Josefsen

www.alfred.as

Alfred Josefsen
Ledelseskonsulent, foredragsholder, forfatter
adjungeret professor, bestyrelsesformand
Direktør, Alfred AS

Alfred AS



Program

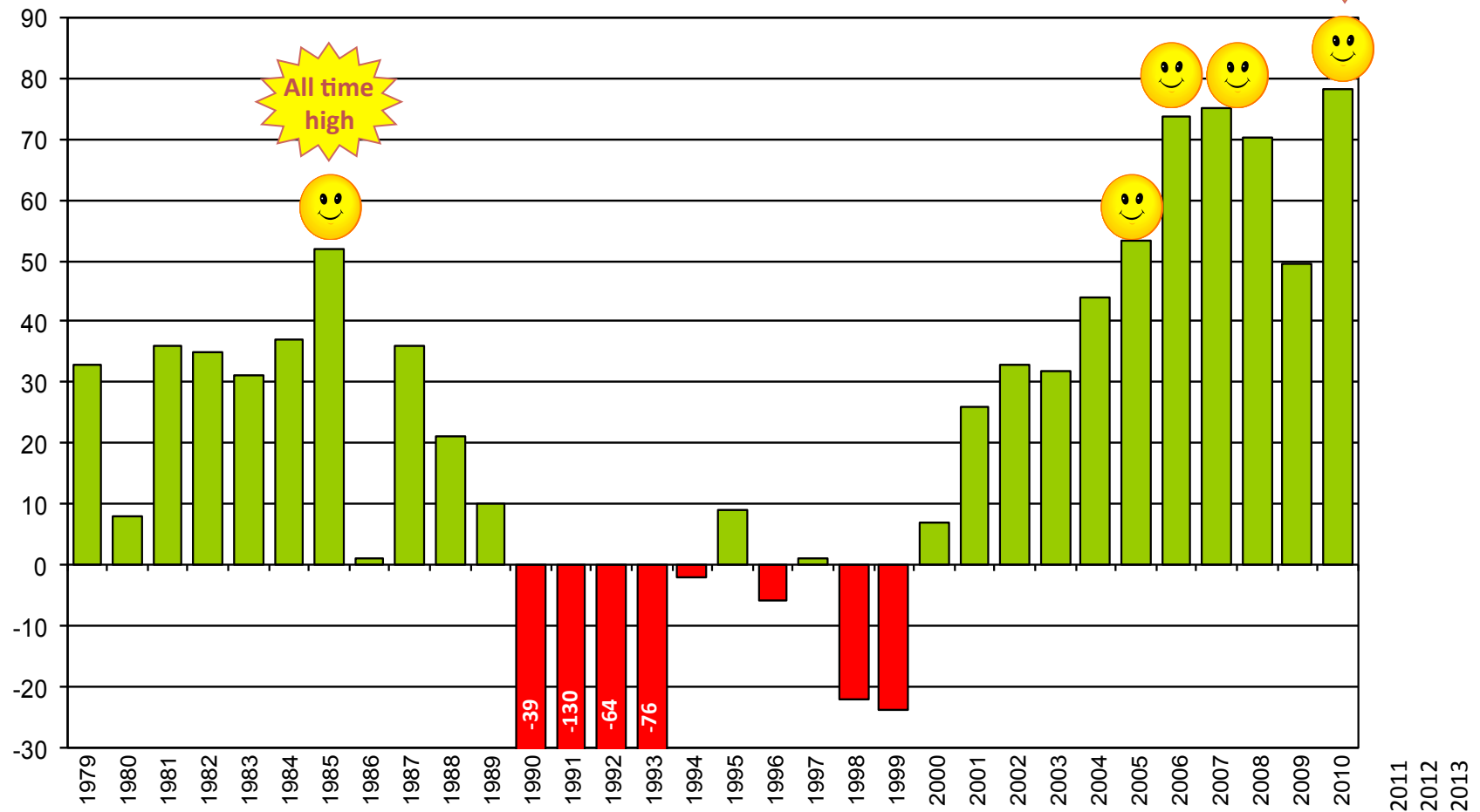
- Hvad er god golfservice i en golfklub?
- Hvordan skabes gode oplevelser for medlemmer og gæster?
- It's all about people! i Happy people Business
- Ledelse i oplevelsesorganisationer

Baneanlægget er blandt vedligeholdelsesfaktorerne –
fællesskabet skaber livet - klublivet.

- De fysiske faciliteter skal være i orden, velplejede og funktionsduelige
- Relationerne skal fremme: samværet, samspillet, samarbejdet, nærværet, relationerne, sammenholdet, fællesskabet, holdånden.
- Mennesker er produktionsapparatet i en service- og oplevelsesvirksomhed

Irma resultater før skat

mio.kr.



Irma-pigen

før



efter



Designprisen 2007

Klassikerprisen

Nogle eksempler på god kundeservice

- Servicekoncept og servicestrategi
- Undersøgelse af kundernes øjenfarve!
- Slagtersvenden i Ordrup
- Kundeambassadører

God medlemservice og gæsteservice

- leveres af medarbejderne og frivillige– derfor er de de vigtigste i et brugerperspektiv
- organiseres af ledelsen/bestyrelsen, som skal sørge for de bedste ramme, den bedste kundestrategi og den bedste support

Danmarks bedste Arbejdspladser

Toppræstationer - toppræstationsuger

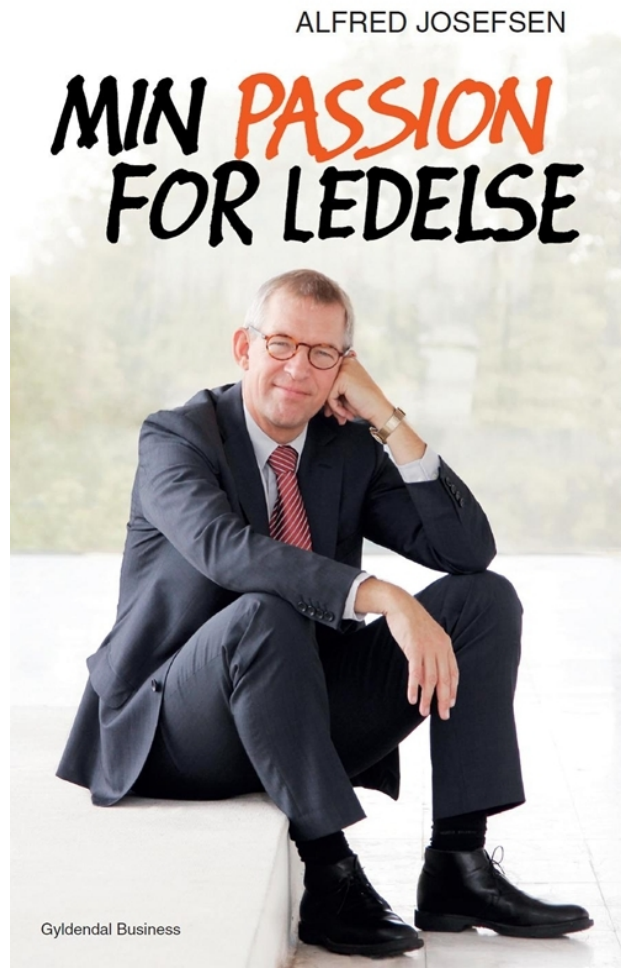
Irma: verdensmesterskaberne i salg

Golf: Verdensmesterskaberne i godt klubliv.

Bestyrelsesarbejde

- Fokus på mennesker og motivation
- En engagerende arbejdsform
- Strategisk beslutningsniveau – holde det lange lys
- Undgå operationelle beslutninger
- Gerne med i det praktiske arbejde
- At tage ansvaret for alt det, der kommer tættere end to meter på sig selv

Min **PASSION** for ledelse



I ØJENHØJDE



Ledelse i Danmark

- Ingen bliver bedre af at blive udsat for magt, frygt, kontrol og tvang
- Alle bliver bedre ved at blive udsat for tillid, engagement, nærvær, inklusion.

Måling

- Følge antal medlemmer på dagsbasis
- Følge medlemsengagementet på dagsbasis (hvor meget spiller de)
- Hvor mange slag slår de i forhold til banens handicap
- Hvor lang tid hænger de ud i cafe/restaurant?

Irmas turn around, 1999

Case om tillidsskabelse og -udvikling

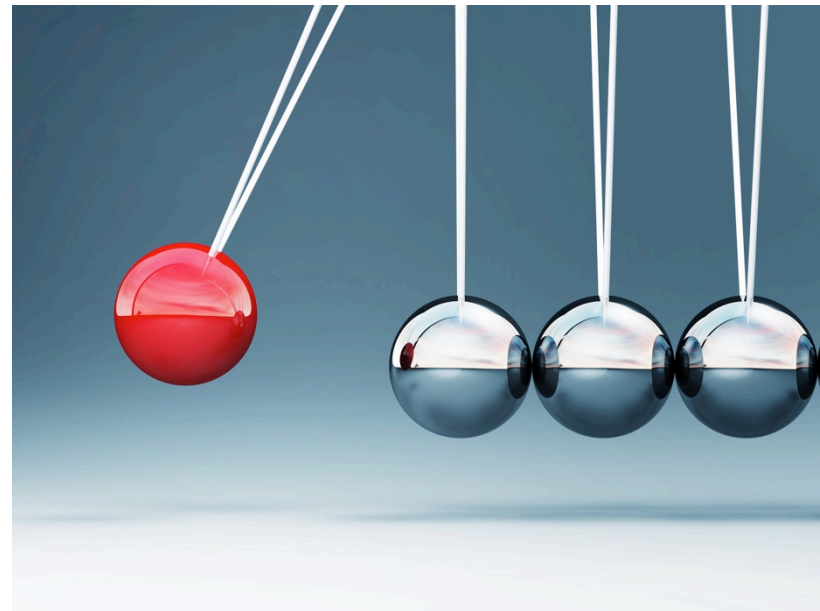
- August: Økonomisk og mental katastrofe – to års horisont!
- August/september: Økonomisk Balance
- August: At skabe tillid blandt butikscheferne
- September: forbud imod politiske spil og taktiske processer
- September: Forretningsorientering i samtlige led
- September: "vi spiller med samme hold"
- Oktober: Økonomiafdelingens reaktioner

- August til november: Fra mistillid til tillid og fra central overvågning til decentral energi på tre måneder!

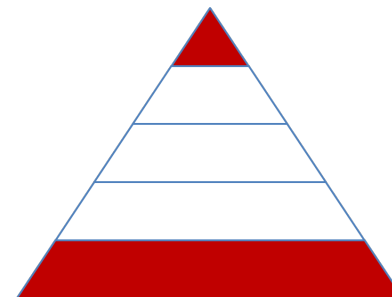
Definition af ledelse

Ledelse handler om at skabe resultater gennem andre.

Ledelse består i, at få det til at ske, som ikke ville ske af sig selv.



Konkurrencedygtig ledelse skaber styrke i yderste led



Ledelsesindsatsen og –kraften kan og skal måles i yderste led.

Det er hvad kunderne og brugerne oplever, som en organisation skal bedømmes på.

Yderste led er den afgørende del af den samlede værdiskabelse.

En organisation, som kun lykkes til og med mellemederniveauet, har ikke succes.

5 genveje til god ledelse og gode resultater



Toplevelsens mål, at skabe bedre resultater, kommer ved at gøre medarbejderne stærkere.

1. Gøre alle klogere og dygtigere
2. Skabe øget arbejdsglæde og stolthed
3. Forøge energien og forstærke initiativet
4. Skabe mere ansvarlighed og ordentlighed
5. Bringe alle i bedre balance og harmoni

7 ledelsværktøjer

Hvordan lykkes topledelsen med at forbedre styrken i den yderste del af organisationen?



1. Sikre passioneret lederskab på alle trin i ledelsespyramiden
2. Skabe tillids- og tryghedsbaseret ledelse i praksis
3. Opruste med fighterlyst og sammenhold
4. Dyrke åben og anerkendende ledelse
5. Anvendelse af konsekvent og intensiv delegering
6. Udviklet modet, mind-settet og psyken
7. Stille få tydelige mål, klare krav og drage fair konsekvenser

DIALOG & VIDENSDELING

- Hvad kan vi gøre for hele tiden at gøre vore kollegaer, medarbejdere og de frivillige bedre?
- Hvordan kan vi i højere grad kommunikere eksempler på det gode klubliv?



PROFESSIONEL LEDELSE AF EN GOLFKLUB

17.40 ***Ledelse af mennesker***
v/ Alfred Josefsen, tidl. direktør i Irma

- Dialog og vidensdeling ved bordene

18.55 PAUSE

19.15 ***Bestyrelsesarbejde i en golfklub***
v/ Robert Enroth, udviklingskonsulent i DGU

- Dialog og vidensdeling ved bordene

20.00 PAUSE

PROFESSIONEL LEDELSE AF EN GOLFKLUB

- 20.15 **Strategieksekvering i Praksis**
v/ Jonas Meyer Jensen, Udviklingschef i DGU
- 20.30 **Oplæg fra Asserbo Golf Club**
v/ William Grahn, formand & Kristian Ravn, træner
- Dialog og vidensdeling ved bordene
- 20.55 **Afrunding**
- Hvilke tre ting tager jeg med fra i aften?
- 21.00 Let buffet

STRATEGIEKSEKVERING

"Strategi er 10% og eksekvering er 90%"



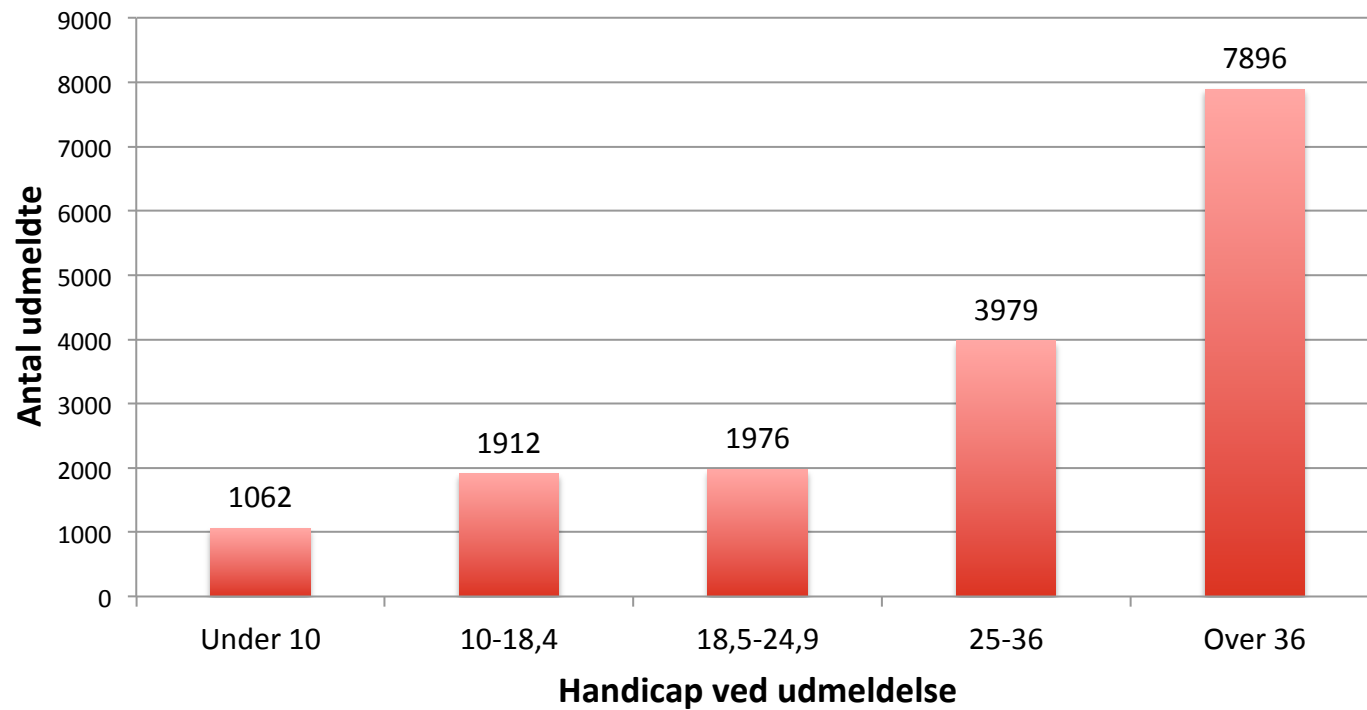
STRATEGIEKSEKVERING

- 1. Prioritering og udvælgelse**
- 2. Klare mål og handlingsplaner**
- 3. Ressourceafklaring**
- 4. Samarbejde**
- 5. Feedback og resultater**

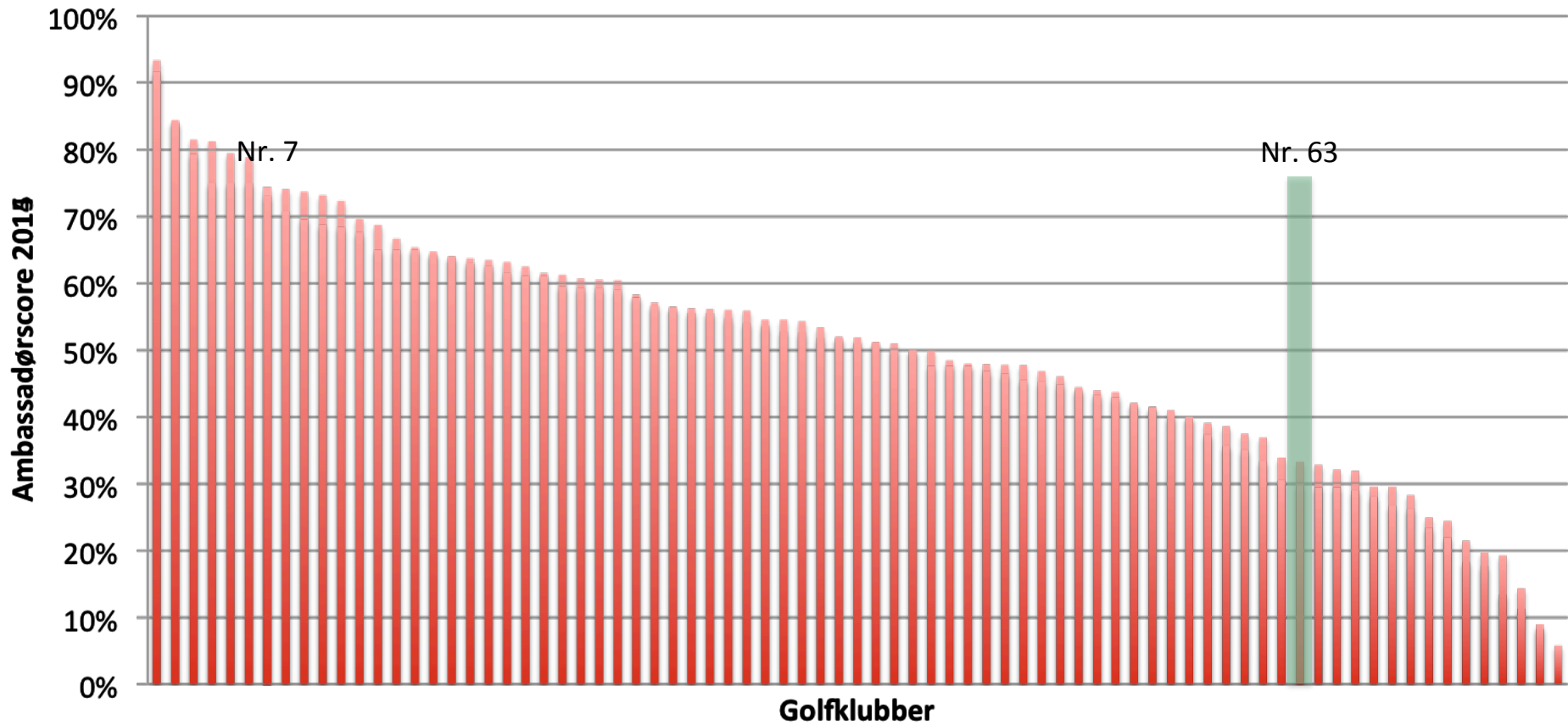
Strategi x Eksekvering = Succes

FASTHOLDELSE OG TRÆNINGSMILJØ

Udmeldte 2015



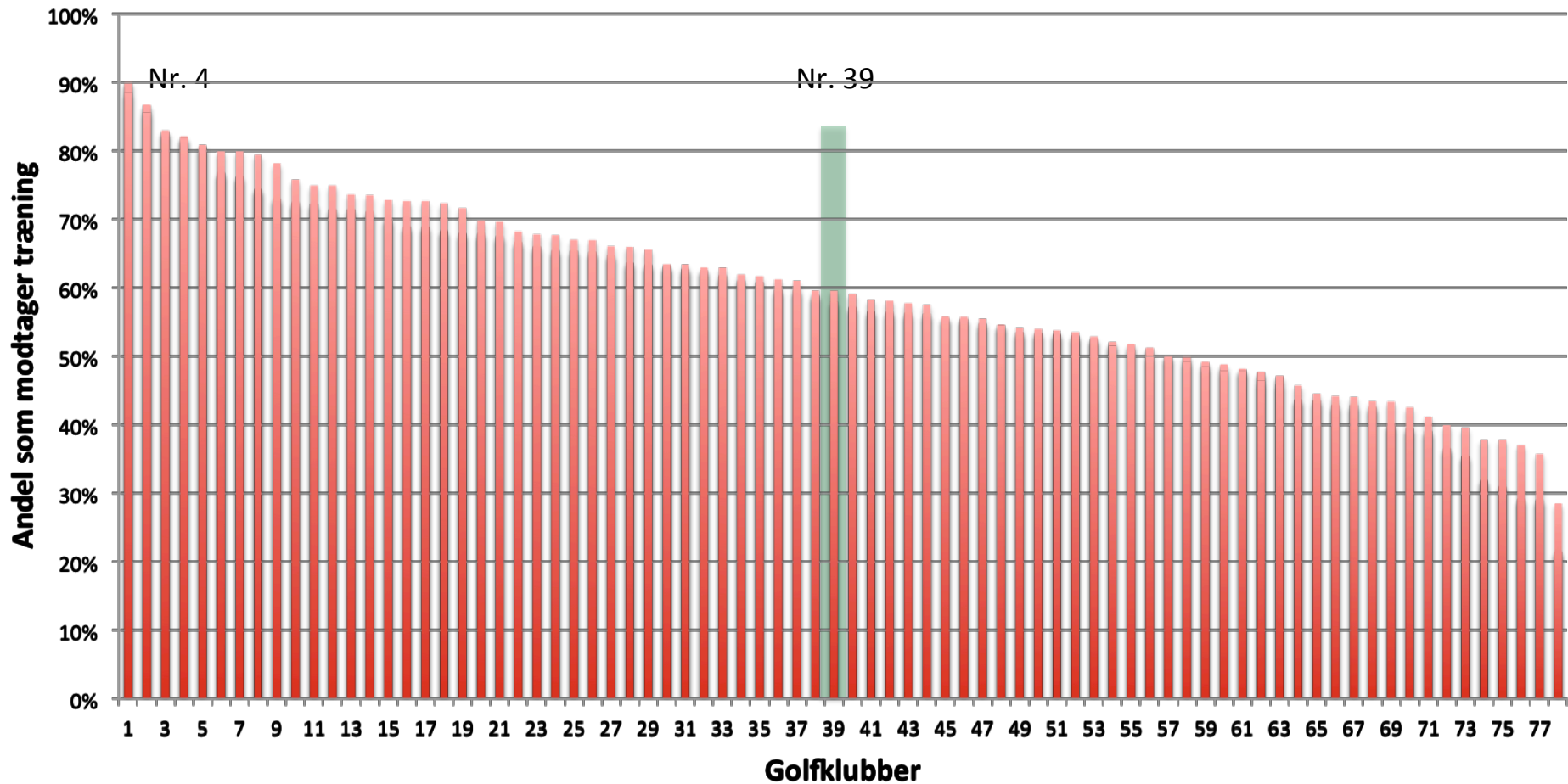
BEGYNDELSEN I KLUBBEN 2014



STRATEGIEKSEKVERING – HAMMEL GOLFKLUB

1. Data som brændende platform – øjenåbner og bekræftelse
 2. Fokus på den gode begyndelse fra bestyrelsen – sætter rammen for arbejdet
- Mere fællesspisning
 - Mere tid på par-3-banen sammen med mentor
 - Mere opmærksomhed på den enkelte begynder
 - Et hold af begyndere, som kunne lide at være sammen
 - Trænerteamet mere centrale i planlægning og afvikling af aktiviteter

TRÆNING OVER HCP. 36 - 2014



STRATEGIEKSEKVERING – SØNDERJYLLANDS GOLFKLUB

To overordnede indsatsområder

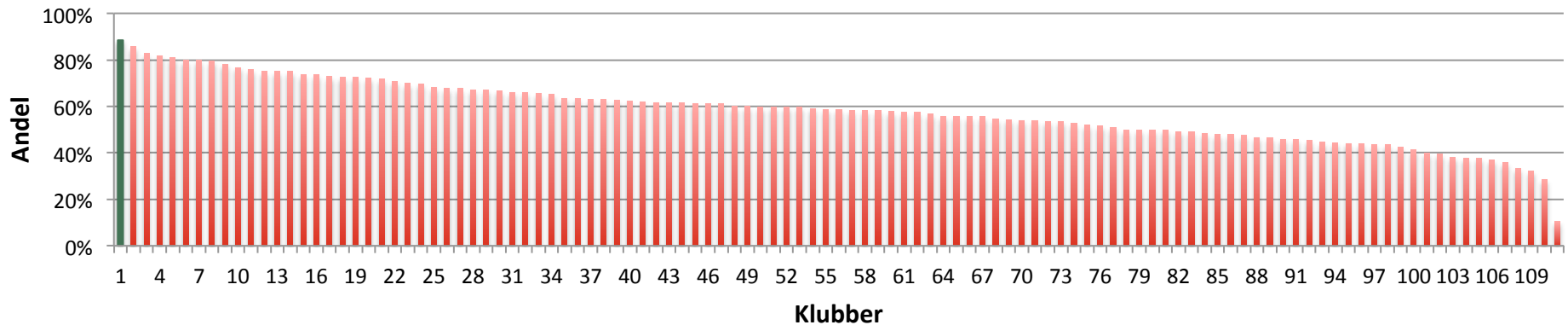
1. Medlemmer med et handicap over 36

2. 1-2 års medlemmer

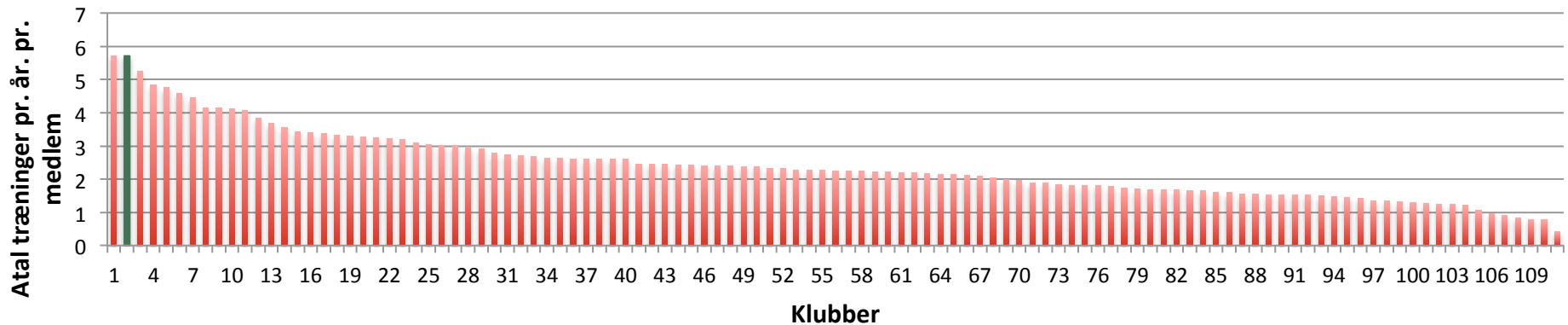
- Etablering af Klub 37
- Sænke barriererne for at komme i gang
- Et værdiskabende og respektfuldt samarbejde mellem klub og træner
- Fastholdelsen af målgruppen bliver bedre

EKSEKVERING AF TRÆNINGSMILJØ

Andel som modtager træning - Hcp. over 36

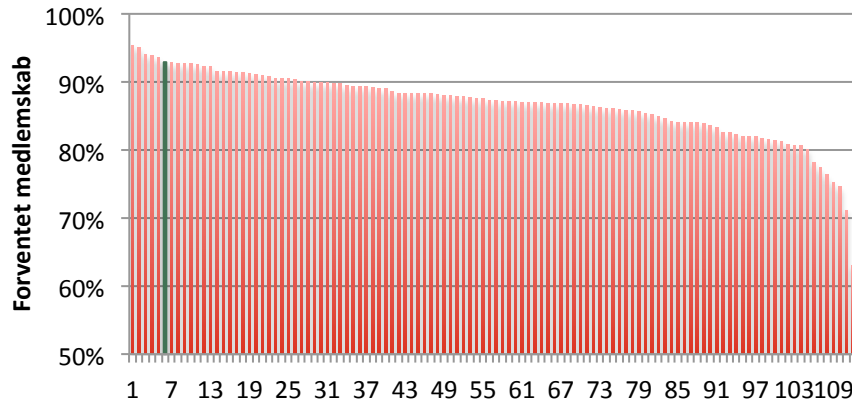


Træningsfrekvens - Hcp. over 36

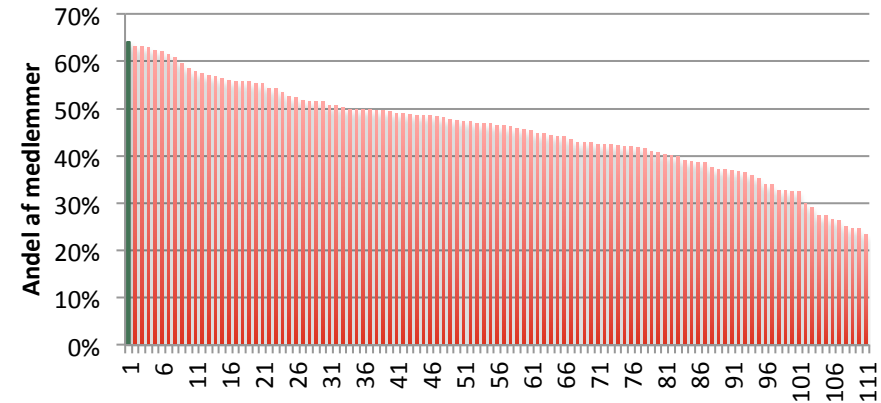


EKSEKVERING AF TRÆNINGSMILJØ

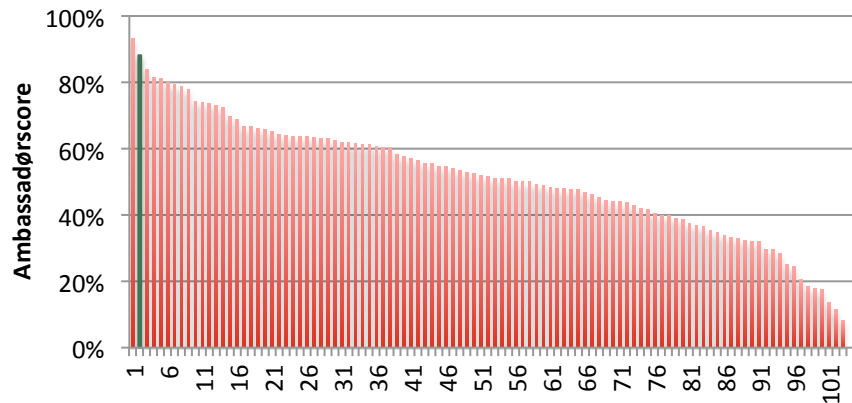
Fastholdelse



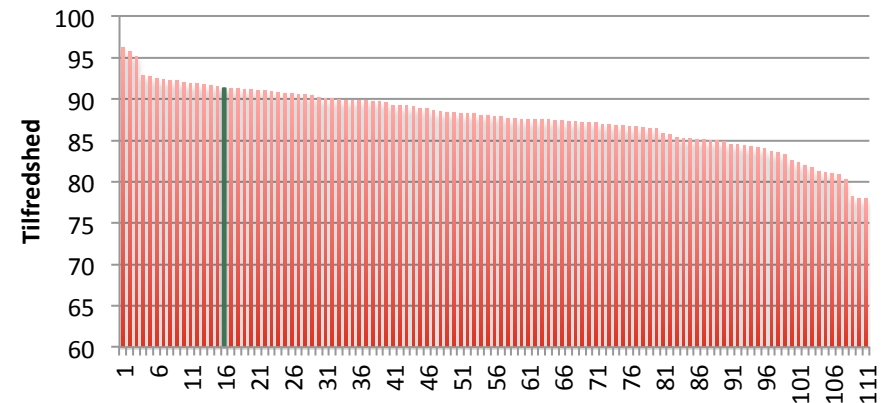
Andel som modtager træning



Nye medlemmer



Træner



Fri undervisning betalt over kontingentet

- et strategisk valg



Asserbo
GOLF CLUB

Vores vision er at:

Vi vil være Nordsjællands bedste golfklub for hele familien – også om 20 år

Asserbo Golf Club skal fortsat være en medlemsejet og uafhængig golfklub

Vi vil kendes som en klub, der er:

Aktiv

Gæstfri

Charmerende

Vi vil skabe

- lyst til komme

- lyst til at blive

- og lyst til at komme igen



Asserbo
GOLF CLUB

Ny Klubpro ansættes på funktionærkontrakt

Fri træning for nye medlemmer

Fri træning for alle klubbens medlemmer

Årlige omkostninger ca. 300.000 kr. dækket gennem:
En kontingentstigning på 150 kr. om året for alle medlemmer
Besparelser på andre konti.

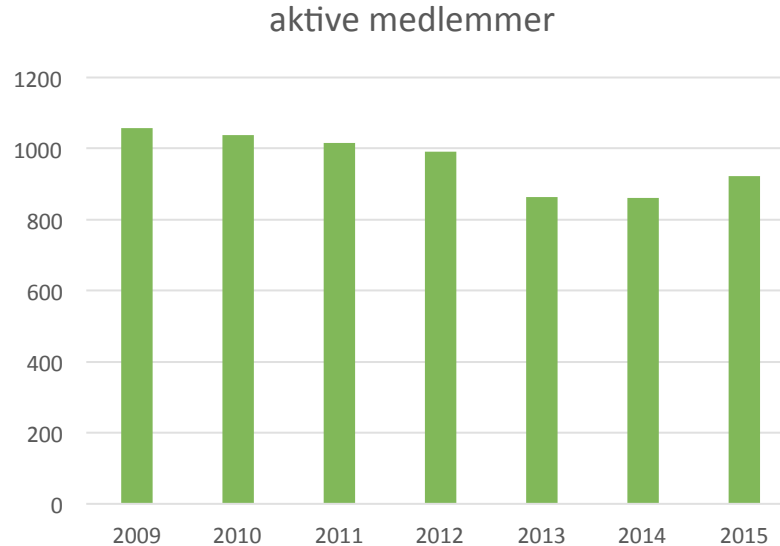
Ny Pro-elev = flere ressourcer til træning

Klubben insourcer proshoppen = flere ressourcer til træning



Asserbo
GOLF CLUB

Udvikling i antallet af aktive voksne medlemmer



Mål:

900 aktive voksne medlemmer i 2020

120 aktive juniormedlemmer i 2020



Asserbo
GOLF CLUB

Fri undervisning betalt over kontingentet

- et bevidst valg, der har medvirket til at skabe
en positiv udvikling



Asserbo
GOLF CLUB

Ansættelse som funktionær i Asserbo Golf Club

- Tæt samarbejde mellem klub og pro
- Bidraget positivt til klubbens økonomi
- Fælles målsætninger
- Økonomisk sikkerhed året rundt



Asserbo
GOLF CLUB

Overdragelse af shoppen til klubben "Single Point of Entry"

Formålet med sammenlægning af shop og sekretariat:

- Brede åbningstider
- Højere serviceniveau
- Sparring og større vidensdeling
- Flexibilitet
- Kristian har fået mere tid sammen med familien
- Kristian kan fokusere på undervisningen



Asserbo
GOLF CLUB

Fri undervisning i Asserbo Golf Club

Personligt:

- Breder kendskab til vores medlemmer og deres behov
- Travl undervisningskalender
- Motivere og udvikle flere golfspillere

Positive elementer for Asserbo Golf Club:

- Skabt bredere relationer blandt klubbens medlemmer
- Et mere udviklende træningsmiljø
 - Gratis fællestræning
 - Gratis enkelt lektioner
- Bedre fastholdelse
 - Genaktiveret 10 passive medlemmer
 - Fokus på HCP 36 +
- Positiv nettotilgang på 8 medlemmer



Asserbo
GOLF CLUB

Fri undervisning i Asserbo Golf Club

Konstruktiv feedback fra medlemsmøde:

- Mangel på undervisningstimer
- Ønske om mere bane-fællestræning

Reservations Politik:

- 2 reservationer registreret hele tiden
 - Intet max antal lektioner/kurser
- Kan bookes 30 dage frem i kalenderen

Tendenser:

- Mindre efterspørgsel på weekend undervisning
 - Man spiller på banen i weekenden.
- Efterspørgslen er blevet større 16-20 i hverdage



Asserbo
GOLF CLUB

Fri undervisning i Asserbo Golf Club

| Nøgletal for 2015 April-September | |
|---|---|
| Belægningsprocent på Enkeltlektioner (20 min. Individuel undervisning) | 86,8 % Hovedvægt April-Juli |
| Belægningsprocent på Fællestræning (60 min. Gruppe træning med optil 8 pers.) | 82 % |
| Belægningsprocent på Bane Fællestræning (60 min. Gruppe træning med optil 4 pers.) | 91,2 % |
| Antallet af forskellige medlemmer der har modtaget undervisning | 420 medlemmer Ca. 50% mere end 2014 |
| Antallet af timer til Juniortræning | 121 timer |
| Antallet af timer til Elitetræning | 34 timer |



Asserbo
GOLF CLUB

DIALOG & VIDENSDELING

- Er vi dygtige nok til at føre de besluttede planer ud i livet?
- Har vi et samarbejde i klubben, der sikrer gennemførelse af vores planer?



TAK FOR I DAG

DANSK GOLF UNION