

ASIAKASKYSELYT 2023

Lahden Golf

Osakkaat/Jäsenet & Vieraat

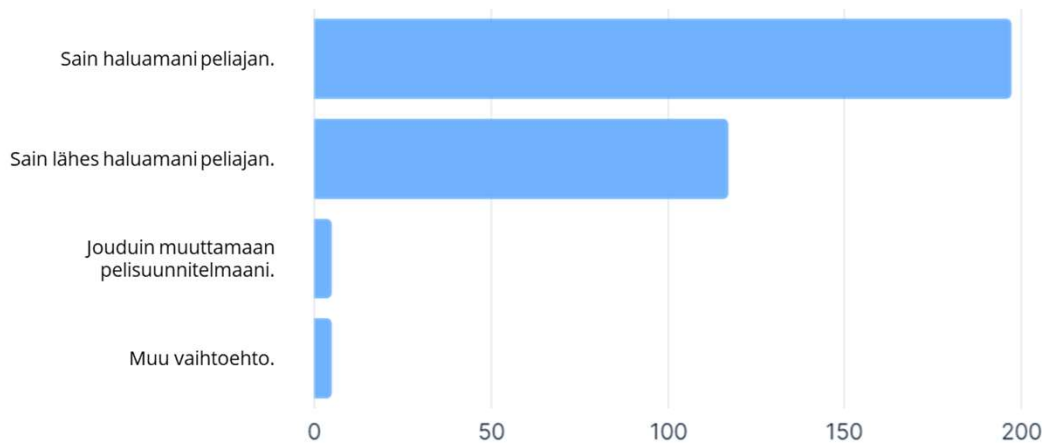
VASTAAJAT

- **Vuosikysely 2023 – Osakkaat/Jäsenet:**
 - 326 vastausta (17%).
 - Yksimielisyys 73%.
 - Vuonna 2021 kierroskyselyyn 732 vastausta (14%).
- **Vuosikysely 2023 - Vieraat:**
 - 356 vastausta (11%)
 - Yksimielisyys 76%.
 - Vuonna 2021 kierroskyselyyn 703 vastausta (18%).

PELIAIKOJEN SAATAVUUS

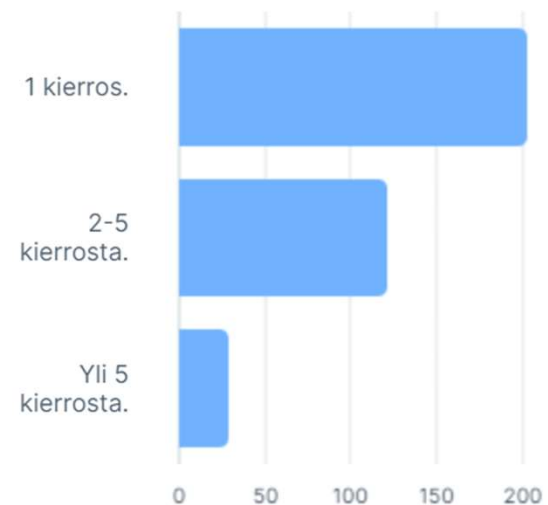
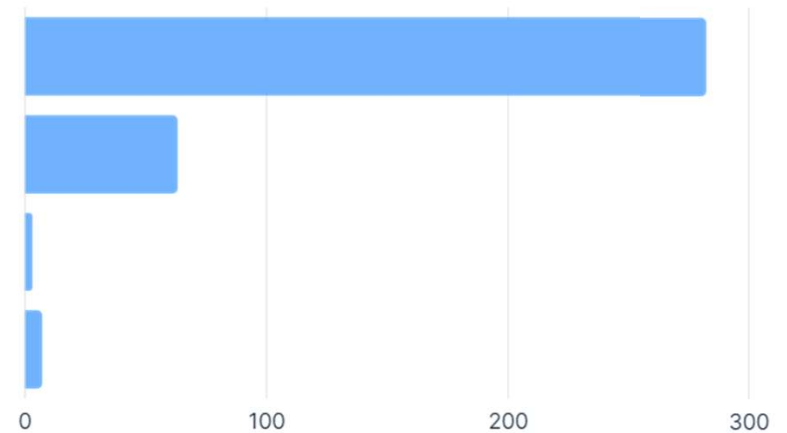
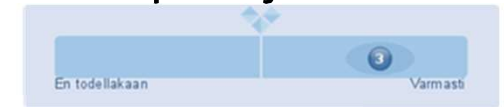
OSAKKAAT/JÄSENET:

- 97% sai ”haluamansa tai lähes haluamansa” peliajan.
- 2021: 97%.



VIERAAT:

- 97% sai ”haluamansa tai lähes haluamansa” peliajan.
- 2021:



KENTTÄ JA PALVELUT (absoluuttinen)

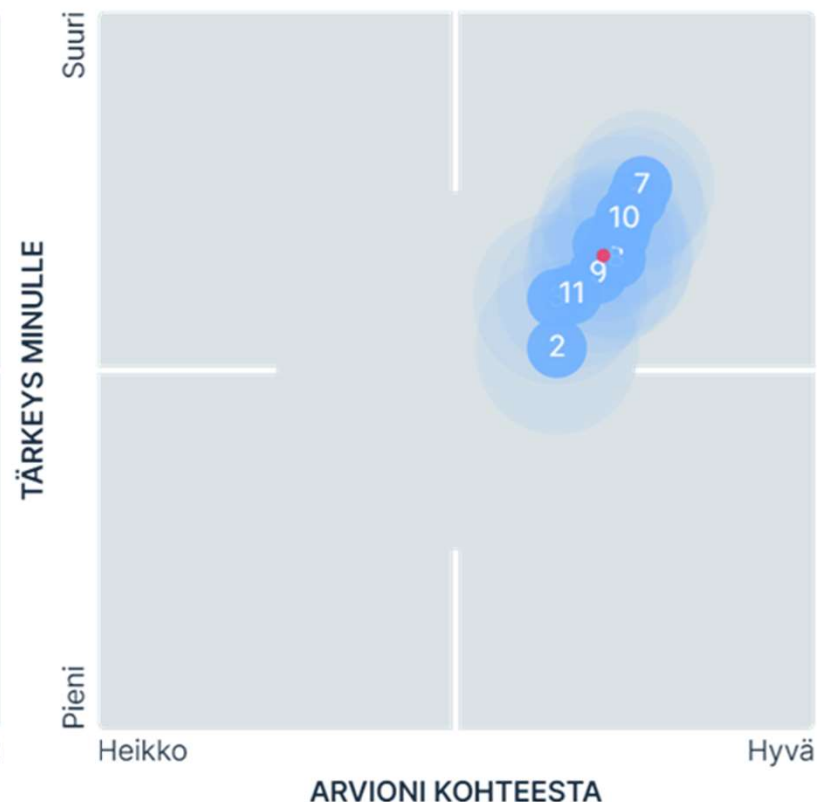
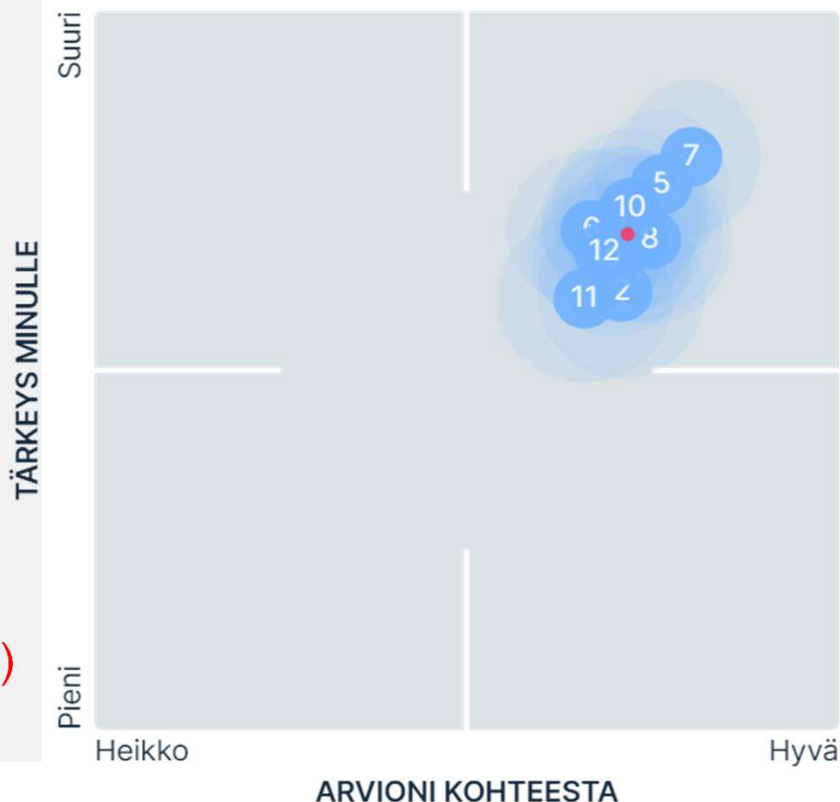
OSAKKAAT/JÄSENET (O+J):

- Tasainen arviointi ilman isoja eroja kuten yleensä.

VIERAAT:

- Tasainen arviointi ilman isoja eroja kuten yleensä.

1. Caddiemaster
2. Proshop
3. Harjoitusalueet
4. Lyöntipaikat
5. Peliväylät
6. Esteet
7. Viheriöt
8. Ravintola
9. Rakennukset
10. Pelinopeus
11. Opetus (O+J)
11. Tiedotus (vieraat)
12. Tiedotus (O+J)



KENTTÄ JA PALVELUT (suhteellinen)

OSAKKAAT/JÄSENET (O+J):

- Suurimmat muutokset:
- ++ Peliväylät, harjoitusalueet.
- --- Pelinopeus, opetus.

VIERAAT:

- Suurimmat muutokset:
- ++ Peliväylät, rakennukset.
- --- Proshop.

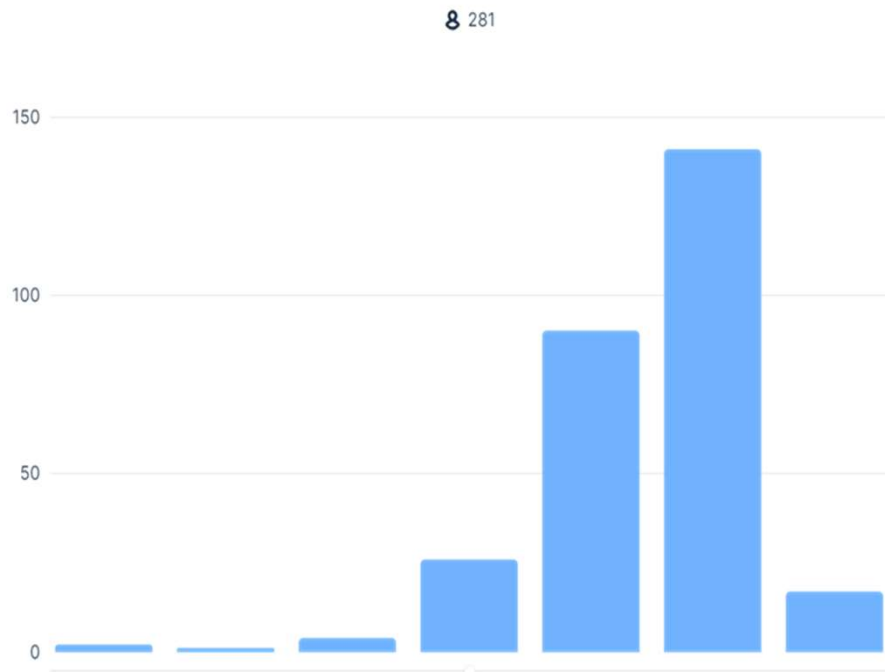
1. Caddiemaster
2. Proshop
3. Harjoitusalueet
4. Lyöntipaikat
5. Peliväylät
6. Esteet
7. Viheriöt
8. Ravintola
9. Rakennukset
10. Pelinopeus
11. Opetus (O+J)
11. Tiedotus (vieraat)
12. Tiedotus (O+J)



KENTTÄ JA PALVELUT: YLEISARVOSANA

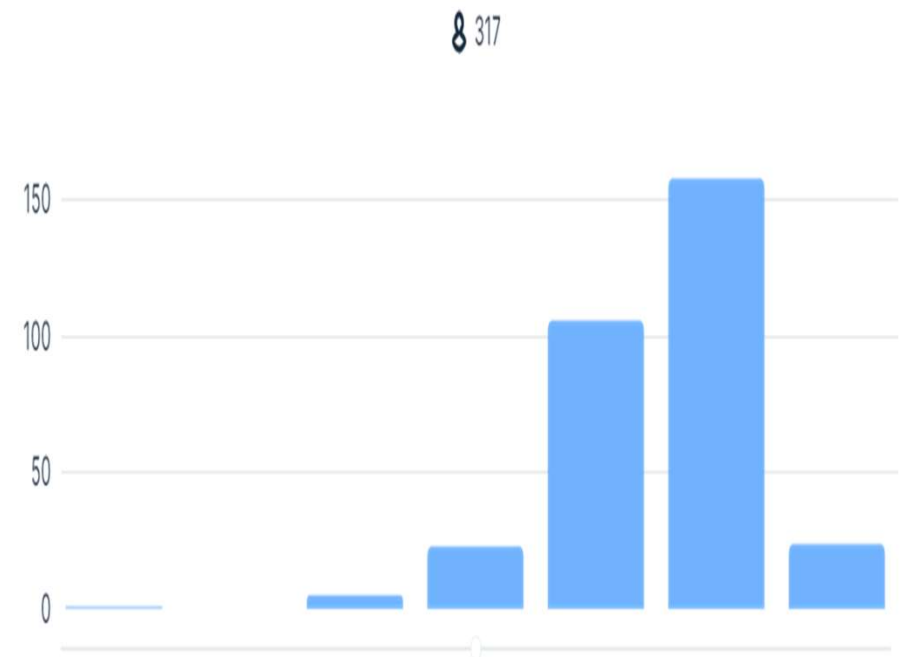
OSAKKAAT/JÄSENET:

- 50% antoi kouluarvosanan 9.
- 2021: 8 ½ eli yleisarvosana samaa tasoa.



VIERAAT:

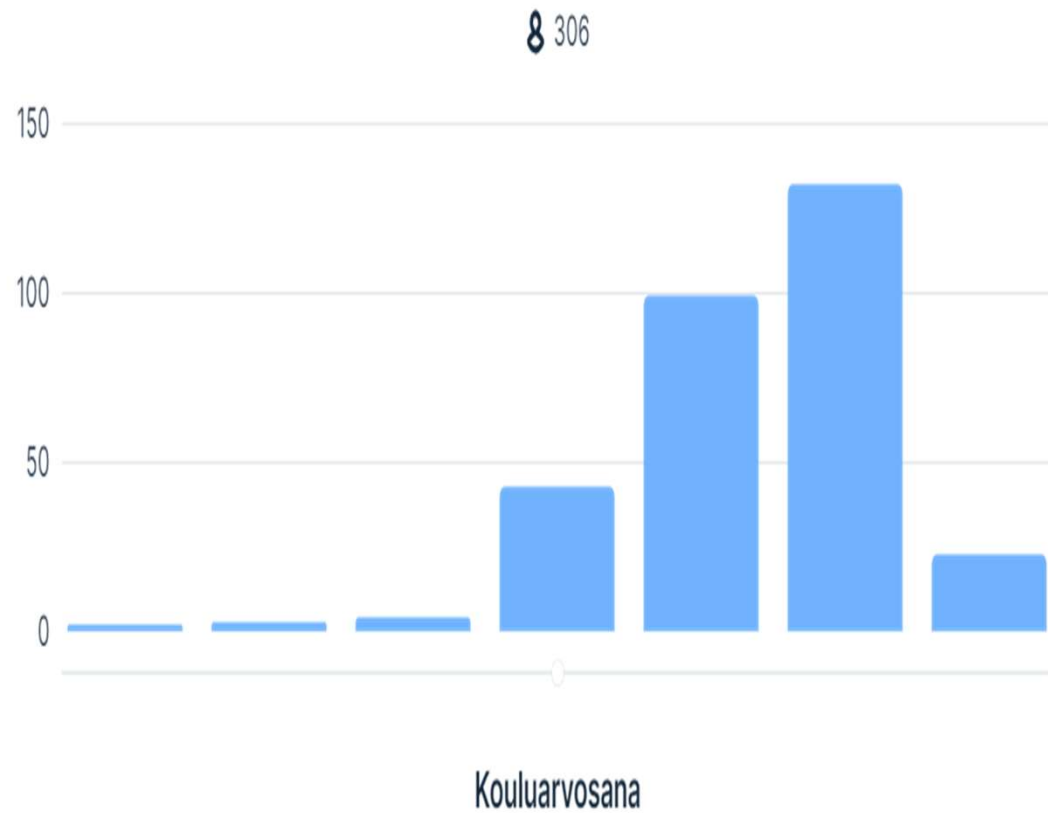
- 50% antoi kouluarvosanan 9.
- 2021: 8 ½ eli yleisarvosana samaa tasoa.



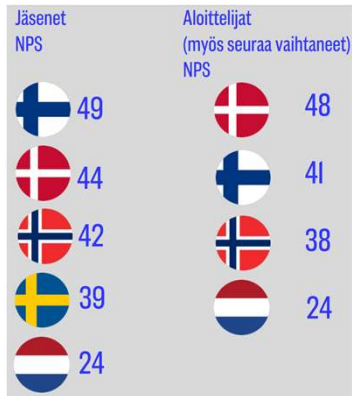
HINTA/LAATU: VIERAAT

VIERAAT:

- 43% antoi kouluarvosanan 9.



SUOSITTELU: NPS



OSAKKAAT/JÄSENET

- 2021 tulokset eivät vertailukelpoisia.
- Suosittelijat miinus Arvostelijat.
- Keskimääräinen NPS 49.

VIERAAT:

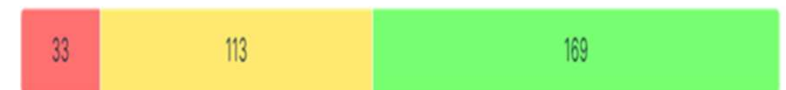
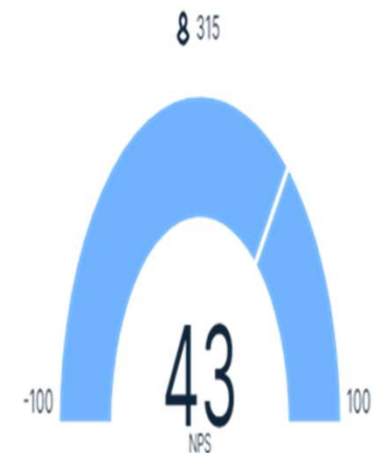
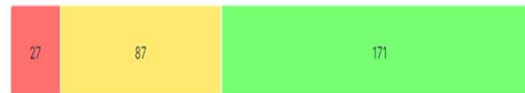
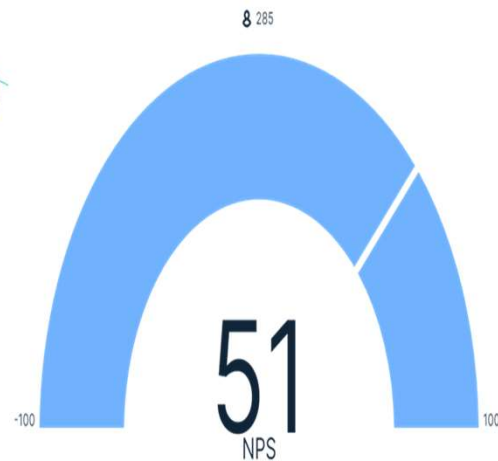
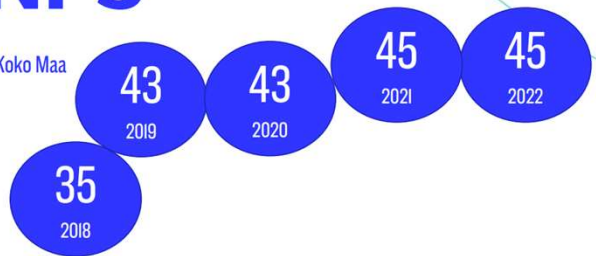
- 2021 tulokset eivät vertailukelpoisia.
- Suosittelijat miinus Arvostelijat.

2022

NPS

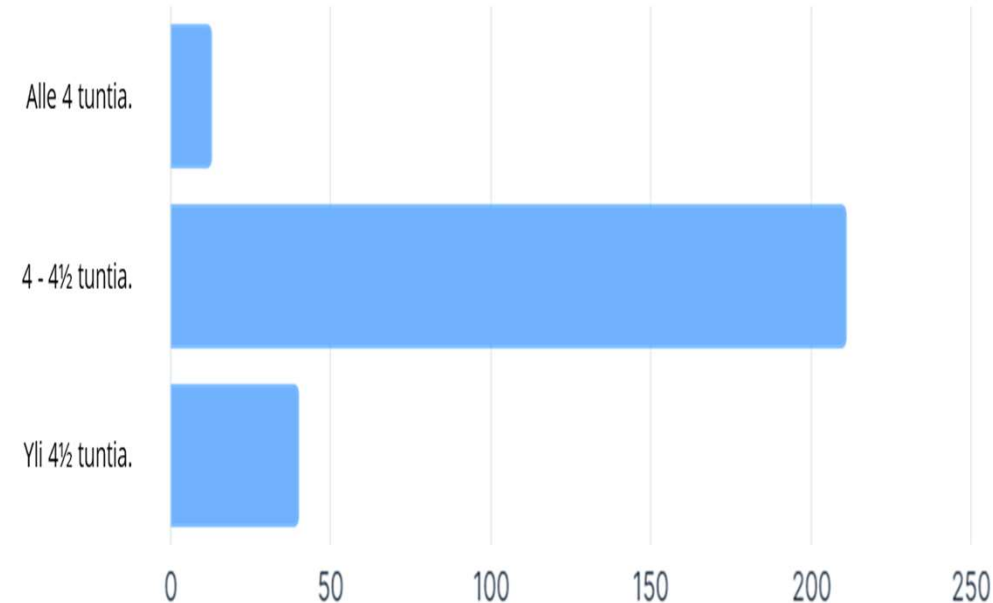
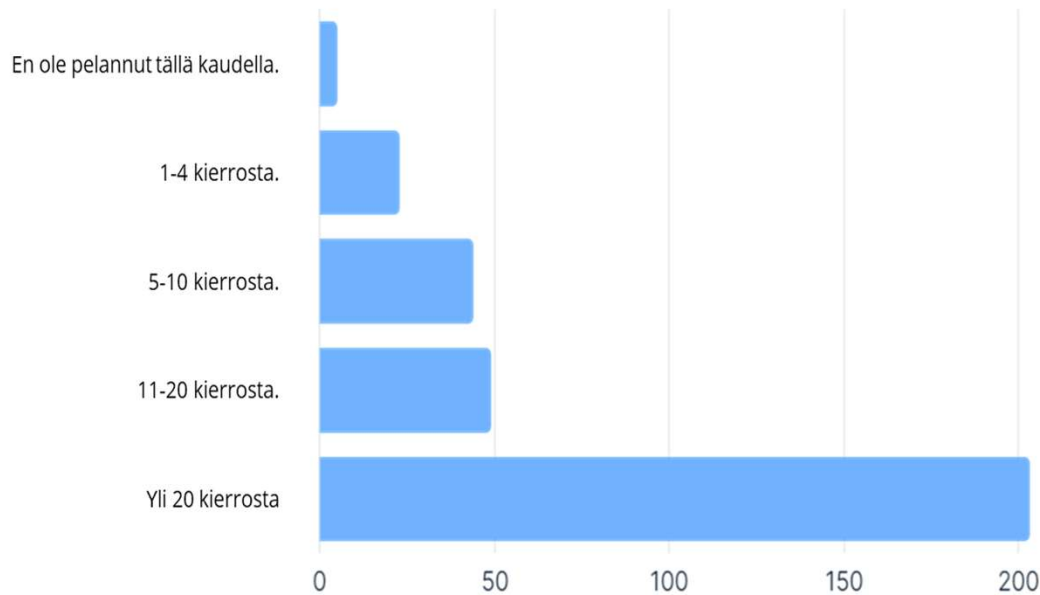
Net Promoter Score eli nettosuosittelevuusindeksi -100 - +100

Koko Maa



Arvostelija Passiivinen Suosittelija

KIERROKSET/KIERROSAIKA (osakkaat/jäsenet)



- Vastaajat painottuvat paljon pelanneisiin (yli 20 kierrosta).
- Kierrosaika: 80% 4-4 ½ tuntia ja **15% yli 4 ½ tuntia.**

VAPAAAT PALAUTTEET 2023

- **OSAKKAAT/JÄSENET:**

- Paljon positiivisia palautteita.
- Kehitettävää: hiekkaesteet, pelinopeus (erillisessä kysymyksessä 80% arvioi 4-4 ½ tuntia), 10-teen lähdöt, syksyn märkyys, välialueiden korkea heinä Kisällillä, Caddiemasterin/Proshopin aukioloaika, viheriönopeus.
- Harjoitusalueet: palloautomaatin viat, ruoholyöntipaikan aukiolopäivät, mittataulut.
- Ravintola: vitriinitarjoilun vaihtelu, keittolounas osalle riittämätön.

- **VIERAAT:**

- Paljon positiivia palautteita (myös opasteet).
- Kehitettävää: pelinopeus (yleisarvosana ”hyvä”), siirtymien turvallisuus ja opastus.