

Die Fachzeitschrift für Führungskräfte und Betreiber

golfmanager

Ausgabe 4 / 18 • G 14043

Wassernotstand auf Golfanlagen

Extremsommer 2018 – Katastrophe oder „halb so wild“
Im Gespräch mit Golfplatzpflege-Experten

Weitere Themen:

- Produktinszenierung & Influencer-Marketing im Golf
- Grünastbruch – Rechtliches/Verkehrssicherungspflicht
- Richtiger Umgang mit Konflikten



Köllen Druck + Verlag GmbH · Postfach 41 03 54 · 53025 Bonn

LGCG MYSTERY-TESTVERFAHREN AKTUALISIERT

Geprüfte Qualität für qualitätsorientierte Golfanlagen

Siebenmal pro Saison erhalten die Mitglieder der Leading Golf Clubs of Germany (LGCG) Besuch von anonymen Testern, die ihren Aufenthalt im Club und auf dem Platz bewerten. Derzeit stellen sich nur 33 von insgesamt 731 Anlagen in Deutschland diesem neutralen und unabhängigen Urteil. Das sind weniger als fünf Prozent.

Im Mai startete die diesjährige Testsaion der LGCG. Der bisherige über zehn Jahre im Einsatz befindliche Fragebogen, der als Testinstrument dient, wurde sowohl inhaltlich, als auch formal auf die Belange und

Bedürfnisse heutiger Golfanlagen mit hohem Qualitätsanspruch angepasst. Im Gegensatz zu den vergangenen Jahren beinhaltet dieser 16 statt zehn Fragebereiche, die Fragenanzahl stieg von 105 auf 176. Folgende Qualitätsbereiche werden beurteilt: Grüns (10 Prozent), Abschläge (10 Prozent), Fairways (10 Prozent), Hindernisse (5 Prozent), fixe Platzgegebenheiten der Golfanlage (5 Prozent), Platzausstattung (5 Prozent), Übungseinrichtungen (5 Prozent), Service (5 Prozent), Sekretariat (10 Prozent), Golf-Shop (5 Prozent), Garderoben und Duschen (5 Prozent), Restaurant



Der Fragebogen dient als Instrument bei den Mystery-Tests.

(15 Prozent), IT-Service und emotionale Eindrücke (ohne Einfluss) sowie das Image des Golfclubs (3 Pro-

Das Mystery-Testverfahren dient als internes Steuerungs- und Controlling-Instrument, um über die ganze Saison hinweg Vorzüge und Schwachstellen aufzudecken und die Qualität ständig zu optimieren.



Die 16 Fragebereiche des Mystery-Testverfahrens der Leading Golf Clubs of Germany



Nachfolgend die 16 Fragebereiche des in diesem Winter komplett überarbeiteten neuen Fragebogens, zu denen der teilnehmende Club- bzw. der Leading-Beauftragte die konkreten Ergebnisse **innerhalb von 48 Stunden siebenmal im Testzeitraum Mai – September** erhält:

Beurteilung	Bereiche	Anzahl Fragen	Gewichtung
Nr. 01	„Grüns“	9 Fragen	10%
Nr. 02	„Alle Abschläge weiß, gelb, blau, rot“	7 Fragen	10%
Nr. 03	„Fairways“	8 Fragen	10%
Nr. 04	„Hindernisse“	3 Fragen	5%
Nr. 05	„Fixe Platzgegebenheiten der Golfanlage“	6 Fragen	5%
Nr. 06	„Platzausstattung“	23 Fragen	5%
Nr. 07	„Übungseinrichtungen“	21 Fragen	5%
Nr. 08	„Service Golfplatz“	17 Fragen	5%
Nr. 09	„Sekretariat“	10 Fragen	10%
Nr. 10	„Golf Shop“	11 Fragen	5%
Nr. 11	„Garderoben und Duschen“	7 Fragen	5%
Nr. 12	„Restaurant“	15 Fragen	15%
Nr. 13	„IT-Service“	6 Fragen	5%
Nr. 14	„Markenauftritt“	8 Fragen	2%
Nr. 15	„Subjektive und emotionale Eindrücke“	8 Fragen	ohne Einfluss
Nr. 16	„Image Golfclub: Clubleben – Clubkultur“	17 Fragen	3%
Summe:		176	100 %

Die 16 Qualitätsbereiche des Testverfahrens

zent). De-facto-Zustände werden anhand von objektiven Bewertungsverfahren („sehr gut“, „bis auf 3 Ausnahmen sehr gut“, „nicht gegeben“) und harten Fakten (vorhanden/gegeben/ja vs. nicht vorhanden/nicht gegeben/nein) bewertet.

Der Fragebogen wurde in enger Zusammenarbeit mit der Change Management Consulting (CMC) aus Münsing umgesetzt. Im Research-Bereich liegt der Schwerpunkt des unabhängigen Marktforschungs-

unternehmens auf der Durchführung von sogenannten Mystery-Tests, die CMC seit mehr als 15 Jahren für namhafte Kunden in Europa durchführt. Circa 300 ausgewählte Golfspieler aus einem Pool von insgesamt 2.000 Testern werden 2018 im Rahmen des Mystery-Testverfahrens tätig. Sie decken über die ganze Saison hinweg Vorzüge und temporäre Schwachstellen der getesteten Golfanlagen auf und helfen, deren Qualität ständig zu optimieren. Denn jeder Club erhält im

Anschluss an die Tests innerhalb von 48 Stunden eine detaillierte Einzelbewertung. Die erste bundesweite Testwelle erfolgte im Mai, die letzten Tests stehen im September an. Die Tester wurden im Frühjahr von CMC geschult, um eine verbesserte Standardisierung und Harmonisierung der objektiv zu beurteilenden Leading-Qualitätskriterien zu gewährleisten.

Golfclubs, die an einer Mitgliedschaft bei LGCG interessiert sind, können nach

Einreichung eines schriftlichen Antrags mindestens ein Jahr am Leading-Mystery-Testverfahren teilnehmen. Erreicht ein Golfclub nach den sieben Tests ein Gesamtergebnis, das dem Durchschnittswert aller Mitgliederclubs im aktuellen Testjahr entspricht, so kann er die Mitgliedschaft beantragen. Da die Qualitäts- und Wertegemeinschaft ausschließlich qualitative und keine quantitativen Ziele verfolgt, werden laut Vorstandsbeschluss maximal fünf Prozent der deutschen Golfclubs aufgenommen. Aktuell sind daher noch zwei Plätze frei. Seit fünf Jahren können qualitätsorientierte Golfanlagen das Leading-Testverfahren auch als reine Dienstleistung und zusätzliches Controlling- bzw. Steuerungselement nutzen. Dieser gebührenpflichtige Service kann drei-, fünf- oder siebenmal pro Jahr in Anspruch genommen und bei Interesse in der LGCG-Geschäftsstelle angefragt werden.