

Er upplifun þeirra sem koma til okkar þannig að:

- Þeir fá bros frá okkur við fyrsta augn-kontakt og er boðið góðan daginn?
- Það er allt snyrtilegt, umhverfi klúbbhússins, Proshop, Mulligan, vellirnir?
- Fá flotta þjónustu áður en þeir fara út á völl, Proshop, Ræsar, Mulligan?
- Völlurinn er frábært og vel viðhaldið?
- Maturinn, veitingarnar og þjónustan æði eftir hring?

Veit það eitt að við öll viljum að okkar gestir hafi ofangreinda upplifun og ætlum við að vinna að því í sumar að mastera ofangreint upp á 10.

Til þess höfum við fengið í lið með okkur Better Business. Þau munu koma í leyniheimsóknir til okkar 10 sinnum í sumar og taka alla þætti rekstursins út. Þau munu sem sagt skrá sig á völlinn, kaupa eitthvað í proshop og nesti á völlinn. Spila völlinn og fá sér veitingar eftir hring og gefa okkur svo einkunn fyrir.

Við skulum því vera á tánum og leggja hart að okkur við að:

- Þjóða öllum sem til okkar koma góðan daginn með bros á vör og hvetja allt starfsfólk í framlínunni til þess sama. Erum að skoða námskeið fyrir framlínufólk, nánar um það síðar.
- Hugsa um að allt sé snyrtilegt í kringum okkur. Ganga strax frá öllum hlutum, henda kössum og öðru. Þegar við löbbum um, lítum í kringum okkur eftir rusli, ófrágengnum tækjum og tólum. Passa sérstaklega upp á fundarherbergin, að þau séu þannig að nýr fundur geti hafist án þess að færa þurfi hluti sem eiga ekki heima í fundarherbergjunum.

Við fáum endurgjöf eftir tvö skipti og munum við kynna hana meðal starfsmanna. Sjá hvað viðkomandi taka út hér að neðan.

Allir á árarnar!

Aggi.

Æfingasvæðið.

8. Heimsóttir þú æfingasvæðið hjá viðkomandi golfvelli. (required) ☐ Já ☐ Nei
9. Gott aðgegni að æfingasvæði og auðvelt að finna. . ☐ Já ☐ Nei
10. Æfingasvæði snyrtilegt og vel við haldið. ☐ Já ☐ Nei
📌Ekkert óþarfa rusl sýnilegt t.d.Muna að taka mynd af æfingasvæði og hengja við.
11. Boltar og mottur í góðu ásigkomulagi. (required) ☐ Já ☐ Nei
📌Mottur heilar og í lagi, boltar hreinir og í lagi.
12. Nýttir þú þér "Trackman" skjáina á æfingasvæðinu. (required) ☐ Nei ☐ Já
13. Athugasemdir sem þú vilt koma á framfæri varðandi æfingasvæðið.
- Comment:

Golfskáli

📌 Ytra og innra útlit.

14. Auðvelt að finna "Golfklúbb" og merkingar góðar. (required) ☐ Já ☐ Nei
- Comment:
15. Næ bílastæði og snyrtileg aðkoma að klúbbhúsi. (required) ☐ Já ☐ Nei
📌Bílastæði merkt og ekkert sjáanlegt rusl við komu.
- Comment:
16. Hrein gólf og snyrtilegt aðkoma er inn er komið. (required) ☐ Já ☐ Nei
- Comment:
17. Salernispappír, sápa og handþurrkur til staðar á salerni. ☐ Já ☐ Nei
- Comment:
18. Gólf, veggir á salerni hreint og í góðu ásigkomulagi. (required) ☐ Já ☐ Nei
- Comment:

ProShop - Golfverslun

19. Starfsmaður til staðar í verslun er að var komið. (required) ☐ N/A ☐ Já ☐ Nei
20. Starfsmaður vinsamlegur og bauð gest velkominn. (required) ☐ N/A ☐ Já ☐ Nei
21. Vöruframboð í verslun gott og vel upp sett. (required) ☐ N/A ☐ Já ☐ Nei
- Comment:
22. Verðmerkingar góðar og skýrar. (required) ☐ N/A ☐ Já ☐ Nei
- Comment:
23. Starfsmaður var hæfur og hafði skilvirka svörun. (required) ☐ N/A ☐ Já ☐ Nei
📌Vörubekking starfsmanns góð og gat svarað skilmerkilega fyrirspurn.
- Comment:
24. Starfsmaður kveður á vinsamlegan hátt. (required) ☐ N/A ☐ Já ☐ Nei
📌t.d. Takk fyrir og njótið dagsins.
- Comment:

Völlurinn

25. Hve margar holur vöru spilaðar? (required)

☐ 9 holur ☐ 18 holur

26. Hversu góð var skilvirkni og gæði vallareftilits. (required)

 Merktu við á skalanum 1-5 þar sem 5 er best. Vallareftirlit skal vera virkt frá kl. 8 á morgnanna til 20 á kvöldin.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Comment:

27. Hversu góður var leikhraðinn. (required)

 Eðlilegt að það taki ca: 4:20 að leika 18 holurþ.

☐ Of hægur ☐ Hæfilegur ☐ Of hraður

Comment:

28. Hversu ánægður varstu með skipulag (layout) vallarins. (required)

 Merktu við á skalanum 1-5 þar sem 5 er best. (Taktu tilit ef um nýframkvæmdir er að ræða á vellinum)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Comment:

29. Teigar almennt snyrtilegir og í góðu ásigkomulagi. (required)

 Þar á meðal merkingar.

☐ Já ☐ Nei

Comment:

30. Brautir almennt í góðu lagi. (required)

 Þar á meðal fjarlægðarmerkingar.

☐ Já ☐ Nei

Comment:

31. Flatir almennt í góðu lagi. (required)

☐ Já ☐ Nei

Comment:

32. Glompur (sandgryfjur) almennt snyrtilegar og í góðu lagi. (required)

 Vel rakaðar og hirtar, hrifa ávallt til staðar.

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

33. Flokkunarstöðvar til staðar og snyrtilega um þær gengið. (required)

 (Ruslafötur)

☐ Já ☐ Nei

Comment:

34. Vallarstarfsmenn vinsamlegir og tilitsamir úti á velli. Ef þú sért ekki vallarstarfsmenn að störfum N/A (required)

 Starfsmenn sem sinna slætti og umhirðu og taka tilit til kylfinga.

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

35. Salerni snyrtileg og næ sápa, pappír og handþurkur til staðar. (required)

 Úti á velli þar sem við á. Ef salerni er ekki til staðar úti á velli merktu við N/A.

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

36. Merkingar góðar og skýrar. Auðvelt að rata um völl. (required)

 Taktu tilit ef um nýframkvæmdir er að ræða á vellinum.

☐ Já ☐ Nei

Comment:

37. Hefur þú einhverjar athugasemdir eða ábendingar varðandi völinn sjálfann.

 Eitthvað jákvætt eða neikvætt sem þú vilt koma á framfæri.

Comment:

19. Holan

Heimsækja skal veitingastað og kanna þjónustu og framboð veitinga.

38. Hvaða veitingar voru keyptar.

Tilgreinið hvað keypt var og muna að setja "kvittun" inn sem viðhengi.

Comment:

39. Rými á veitingastað notalegt og gesti fannst hann velkominn. (required)

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

40. Innréttingar, gólf, gluggar og veggir á veitingasal hreint og snyrtilegt. (required)

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

41. Laus borð og stólar hreinir og vel raðað upp. (required)

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

42. Hljóðstyrkur á tónlist/sjónvarpi var hæfilegur. (required)

Ef við á.

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

43. Starfsmaður veitir viðskiptavini athygli með brosi, augnsambandi eða býður t.d. góðan dag/velkominn. (required)

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

44. Starfsmaður var snyrtilegur til fara. (required)

Starfsmenn í snyrtilegum klæðnaði og snyrtilegir í útlit ss. hár uppsett, snyrtilegar neglur o.s.frv.

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

45. Viðmót starfsmanns er jákvætt og gesti fannst hann velkominn. (required)

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

46. Matseðill skýr og spennandi. (required)

Áhugaverðir réttir og gott verð þar á meðal.

☐ Já ☐ Nei

Comment:

47. Biðtími eftir afgreiðslu: (required)

☐ N/A ☐ < 2.mín ☐ 3-4 mín ☐ 5 mín >

Comment:

48. Starfsmaður gat útskýrt innihald rétta og svarað spurningum viðskiptavinar vel. (required)

Vörubekking góð.

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

49. Biðtími eftir að fá mat framreiddann ásættanlegur. (required)

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

50. Framsetning á mat og drykk ánægjuleg. (required)

Var skammtur hæfilegur t.d. Muna að taka mynd af diskum og setja sem viðhengi.

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

51. Matur eða/og drykkur bragðast vel. (required)

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

52. Óhreint leirtau var hreinsað af borðum jafnóðum. (required)

Taka skal tillit til hve mikið er að gera.

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

53. Starfsmaður þakkar gesti fyrir komuna og kveður hann á viðunandi hátt. (required)

t.d. Takk fyrir komuna, ef hægt er að koma því við.

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

54. Hefur þú einhverjar ábendingar til þessa veitingastaðar.

Eitt hvað sem vel er gert eða sem betur má gera.

Heildarupplifun:

56. VÁ! Gestur fékk "AFBRAGÐS ÞJÓNUSTU" frá einum eða fleirum starfsmönnum vallarins. (required)

☐ Já ☐ Nei

 Afbragðs þjónusta: Eitthvað sem er eftirminnilegt. Má gjarnan lýsa útliti á viðkomandi starfsmanni eða nafni:

Comment:

57. Hversu líklega telur þú vera að þú mælir með þessum golfvelli við vini ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 þína og félaga. (required)

 Á skalanum 1-10 þar sem 10 er líklegast.

58. Hversu gott fannst þér æfingasvæðið vera. (required)

☐ Mjög gott ☐ Gott ☐ Sæmilegt ☐ Allt í lagi ☐ Afleitt

Comment:

59. Ég myndi mæla með þessari "golfverslun" við vini mína. (required)

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

60. Ég mun mæla með þessum veitingastað við vini mína. (required)

☐ N/A ☐ Já ☐ Nei

Comment:

61. Heildareinkunn: Gefðu golfvöllinum einkunn á bilinu 1-5 þar sem 5 er hæsta skor. (required)

 Taktu tillit til allra þátta frá því þú kemur á staðinn og frá því þú yfirgefur svæðið. Útskýrðu í nokkrum orðum upplifun þína.

☐ 1 Mjög óánægð/ur ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Mjög ánægð/ur

Comment: