

Die Fachzeitschrift für Führungskräfte und Betreiber

golfmanager

Ausgabe 5 / 18 • G 14043

Customer Experience Marketing

Positive Kundenerlebnisse schaffen



Realität



Köllen Druck + Verlag GmbH, Postfach 410 354, 53025 Bonn
ZKZ 14043, PVSt, Deutsche Post
673010#5/2018
Adriaan Alexander Straten
GOLFPILLOT
Strategien und Lösungen nach Maß
Weidenweg 20
26524 Hage

33

Kundenerfahrungs-Management

Der Weg zu loyaleren Mitgliedern und Gästen

Weitere Themen:

- Physio-Konzept zur Leistungssteigerung
- Verhandlungen sicher und fair führen
- Was kostet eine Clubmeisterschaft?



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

WISSENSWERTES ZU CLUBMEISTERSCHAFTEN

Was kostet eine Clubmeisterschaft?

Die Clubmeisterschaft, das jährlich wiederkehrende sportliche Highlight des Jahres. Das Turnier, in dem sich die Besten messen, ihre mentalen und sportlichen Fähigkeiten unter Beweis stellen, und dann ein Jahr ihren Titel tragen, bis es wieder heißt: Auf zur Clubmeisterschaft des Jahres.

Clubmeisterschaften – notwendige Veranstaltungen?

Vor dem Hintergrund, dass ca. 70% der registrierten Golferinnen und Golfer weder nicht vorgabewirksame oder vorgabewirksame Turniere spielen, ist diese Frage berechtigt. Besonders, wenn man berücksichtigt, dass von den ca. 30% Turnierspielern nur etwa 20% für einen Titel im Netto in Frage kommen und lediglich ca. 5% überhaupt eine Chance auf einen Titel haben. Nun, bei Clubmeisterschaften gilt für die meisten Teilnehmer das olympische Prinzip: „Dabei sein ist alles.“

Dabei steht diese Aussage in klarem Gegensatz zum klassischen olympischen Motto. Dieses stellte den Wettbewerb und den Siegeswillen in den Vordergrund, während, „dabei sein ist alles“, das Ereignis selbst in den Vordergrund stellt. Und genauso betrachten viele Golferinnen und Golfer auch eine Clubmeisterschaft. Sofern das Turnierformat gut gewählt ist, kann es für alle Beteiligten eine sportliche und faire Veranstaltung werden.

Ja, es ist eine notwendige Veranstaltung, denn es geht um Sport. In jeder Sportart heißt es, die Nr. 1 zu ermitteln. Natürlich vergessen wir auch nicht, dass sich in allen Satzungen der Golf-Vereine ein Passus finden lässt, der die Förderung des Golfsports als Vereinszweck verspricht.

Sieger vs. Turnier mit möglichst Vielen

Geht es darum, die Nr. 1 zu finden, oder geht es darum, viele mitspielen zu lassen? Wegen der Gemeinschaft und so ... Im ersteren Fall soll die Golferin und der Golfer mit der besten Performance an den jeweiligen Spieltagen ermittelt werden – es kann sich also nicht mehr um eine Altersmeisterschaft handeln. Die Nr. 1 kann nur die Golferin und der Golfer mit den wenigsten Schlägen über die festgesetzte Anzahl von zu spielenden Löchern sein. Dabei ist es nicht von Relevanz, ob die weibliche Golferin oder der männliche Golfer sieben oder 77 Jahre alt ist.

Alle anderen Meisterschaften, in denen sich die Bewerberin oder der Bewerber für eine Altersklasse entscheiden muss, sind Altersmeisterschaften, die vom Charakter her keine Clubmeisterschaft mehr sind. Ausnahme, es wird an einem Wochenende für das eine und an dem nächsten Wochenende für das andere Alter eine Meisterschaft abgehalten. Und

die Älteren haben die Gelegenheit, sich bei beiden Turnieren zu beteiligen und zu gewinnen.

Zwei-Tages-Format vs. drei Tage

Doch dabei haben wir schon das nächste Dilemma: Wird an dem Wochenende gespielt, an dem der Deutsche Golf Verband (DGV) die Austragung empfiehlt oder wird ein anderer Termin gewählt? Werden die Clubmeisterschaften über drei Runden gespielt, empfiehlt es sich, bereits am Freitag mit der ersten Runde zu beginnen. Ja, ich weiß die Berufstätigen ... Aber bitte, diejenigen, die gerne Clubmeisterschaft spielen, sind zu großer Mehrheit in der Lage, am Freitagmittag auf der Golfanlage aufzuteilen.

Wird Samstag einmal und dann Sonntag für diejenigen Bewerberinnen und Bewerber, die den Cut geschafft haben, zwei Runden gespielt, entspricht das zum einen nicht dem üblichen Spielumfang der Amateure, zum anderen wird das Greenkeeping zusätzlich strapaziert, da am Sonntag das Turnier sehr früh gestartet werden muss.

Auch das Argument, dass dann am dritten Tag nach dem Cut am zweiten Tag nur noch wenige Spieler die dritte Runde spielen und somit der große Empfang an der 18 ausfällt, ist nicht nachhaltig, denn diejenigen, die es interessiert, können ja dabei sein. Das sind eben wenige, da die überwiegende Mehrheit der Menschen, die eine Golfanlage wirtschaftlich tragen, die Vollzahler, nun mal kein großes Interesse an der Veranstaltung Clubmeisterschaft haben.

Gerade darum ist es mehr als empfehlenswert, das Turnier zu entzerren, um Freiraum für Golferinnen und Golfer zu bieten, die an diesem Wochenende ihre Privatrunden spielen möchten. Golfanlagen, die

© Tommas Marek / 23rf.com



diesem Kundenkreis Respekt zollen möchten, könnten darüber nachdenken, die Clubmeisterschaft an einem anderen, als dem vom DGV vorgeschlagenen Termin, stattfinden zu lassen. Dass über die Terminverlagerung auch Greenfeespielern, die auf ihrer Heimanlage am Clubmeisterschaftswochenende nur sehr eingeschränkt spielen können, Gelegenheit gegeben wird, auf ihrer Golfanlage zu spielen, könnte hier und da ein willkommener Nebeneffekt sein.

Die Clubmeisterschaft über mehrere Wochenenden für verschiedene Altersgruppen stattfinden zu lassen, hat einen gewissen Charme auf den ersten Blick. Auf den zweiten Blick erkennt man jedoch eklatante Kostenzuwächse und zusätzliche Belastungen für das Greenkeeping, sofern der Anspruch an eine meisterliche Platzpflege gegeben sein sollte.

Sollte eine Clubmeisterschaft Nenngeld kosten?

Wird die Clubmeisterschaft von der Organisation veranstaltet, die üblicherweise die Einnahmen aus dem Spielbetrieb erhält, so sollte als Geste an die sportlichen Bewerberinnen und Bewerber darauf verzichtet werden.

Kundenbindung, Kundengewinnung und Kosten

Betrachten wir das Thema Geld in Bezug auf eine Golfanlage, dann sind wir sehr schnell beim Thema Greenkeeping. Also dann schauen wir doch mal, was da so zusammenkommt, wenn wir eine Clubmeisterschaft veranstalten:

In Summe kommen wir bei diesem Beispiel auf 26 Arbeitsstunden (Abbildung 1) bzw. 1.560 Minuten. Bei einem Stundensatz von EUR 24,00 inkl. Lohnnebenkosten, ohne Maschine, summieren sich die Lohnkosten auf EUR 624,00. Für Bunkermaschine, Bügelmaschine, Grünsmäher nehmen wir mit Diesel EUR 28,00/Stunde an, dann sind wir mit den Mannstunden bei ca. EUR 1.184,00 Platzpflege an einem Turniertag (Abbildung 2).

Diese Zahlen sind Annahmen, die von Golfanlage zu Golfanlage variieren werden. Manche Golfanlagen verfügen über zwei Bunkermaschinen, da

dort häufiger von 1 + 10 gestartet wird. Bei Turnieren mit guter Beteiligung bedeutet dies für das Greenkeeping ein noch kürzeres Zeitfenster, um die erforderlichen Arbeiten zu bewältigen, bevor die Turnierspielerinnen und Turnierspieler auf das Greenkeeping treffen. An einem Clubmeisterschaftswochenende an einem Sonntag, wenn zwei Runden gespielt werden sollen, bedeutet dies, dass das Greenkeeping bei Dunkelheit mit den Arbeiten beginnen muss. Also müssen die Maschinen mit Scheinwerfern ausgestattet werden. Die Details einer vollen Prozesskostenrechnung sind hier in diesem Beispiel nicht berücksichtigt und werden zu anderen Ergebnissen führen.

Auch dass sich das Greenkeeping mindestens eine Woche vor Turnierbeginn mit der Vorbereitung beschäftigt, die Platzmarkierungen überprüft, ggf. neu setzt, freischneidet. Entfernungsmarkieren am Fairwayrand und im Fairway freischneidet, Pin-Positionen ermittelt, misst und notiert, die Schnitthöhe am Triplexmäher Grüns-Mäher ggf. umstellt, also die Front oder Heckrolle in der Höhe verstellt, sollte in der Kalkulation Berücksichtigung finden.



Abbildung 1 (Alle Grafiken: A.A. Straten)

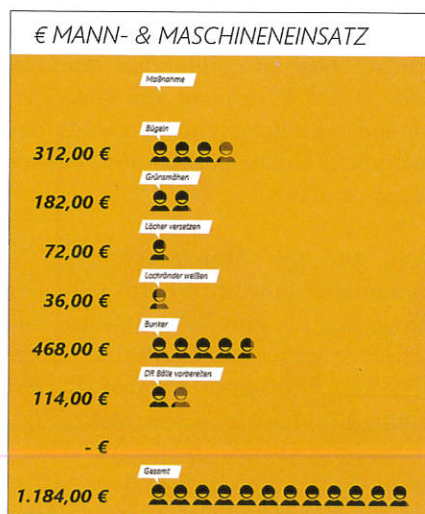


Abbildung 2

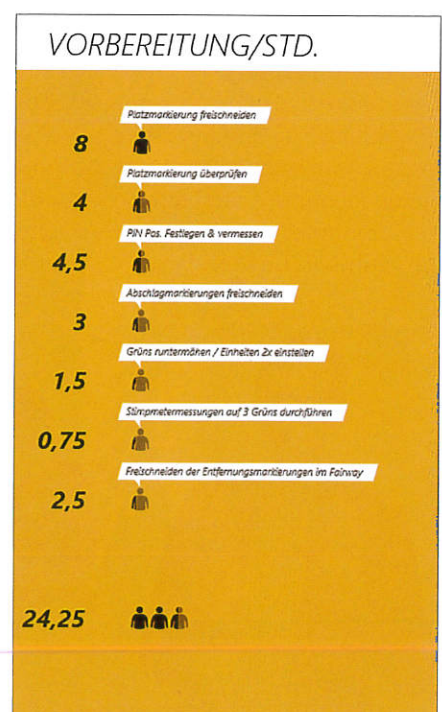


Abbildung 3

In Summe kommen wir bei diesem Beispiel (Abbildung 3) auf 24,25 Arbeitsstunden bzw. 1.455 Minuten. Bei einem Stundensatz von EUR 24,00 inkl. Lohnnebenkosten ohne Maschine summieren sich die Lohnkosten auf EUR 628,75 zzgl. der Maschinenstunden für die Freischneidemaschine, Werkzeug und Arbeitsmaterial (Abbildung 4).

Die Prozesse im Detail abzubilden ist eine erkleckliche Aufgabe, zu der dieser Beitrag ein Impuls sein kann. Passen Sie die tatsächlichen Kosten pro Mannstunde der zeitlichen Performance Ihrer Mitarbeiter im Greenkeeping an, und Sie erhalten eine auf Ihre Golfanlage zugeschnittene Betrachtung der Kosten für eine derartige Veranstaltung.

Sicher, auch ohne eine Clubmeisterschaft wird ein Golfplatz gepflegt. Die Intensität ist jedoch häufig höher, wenn eine Clubmeisterschaft ansteht. Warum einige Greenkeeping-Teams der Auffassung sind, dass zur Clubmeisterschaft die Grüns um einige Zoll oder gar Fuß schneller sein sollten, als dies im Jahresmittel der Fall ist, kann der Autor dieser Zeilen nicht nachvollziehen, jedoch passiert dieses Phänomen allorten.

Die administrativen Aufwendungen von Ausschreibung bis Auswertung sind in dieser Aufstellung nicht berücksichtigt. Jedoch können sie davon ausgehen, dass im Sekretariat über die Saison gesehen mind. 60% des Zeitbudgets für den Wettspielbetrieb



Abbildung 4

verwandt wird.

Die Nachlese einer Clubmeisterschaft, also die Siegerehrung mit hoffentlich schönen Erinnerungspokalen, die Beschriftung der Tafel im Clubhaus unmittelbar nach der Clubmeisterschaft sowie der Eintrag auf der Homepage und im Newsletter mit Foto und der interessant formulierte Bericht für die Lokalpresse runden die Veranstaltung ab.

Unterlassen Sie die Nachberichterstattung und die öffentliche Würdigung der Gewinner auf Tafel, Homepage etc. unmittelbar nach der Veranstaltung, könnten Sie eigentlich das Greenkeeping zur Clubmeisterschaft einstellen und die Grüns auch an diesem Wochenende ungemäht lassen. Damit



Adriaan A. Straten
Selbständiger Unternehmensberater
GOLFPILOT – Strategien und Lösungen
nach Maß

Ein Autorenporträt und Kontaktdaten finden Sie unter gmik-online.de/gm-autoren

würde die Geringschätzung der sportlichen Leistung offenbar und macht die gesamte Veranstaltung obsolet.

Eine gut gemachte Clubmeisterschaft vergrault keine Kunden, die nicht mitspielen, bindet die sportlich wettbewerbsorientierten Golferinnen und Golfer an ihre Golfanlage und kürt die beste und den besten Golfer. Die Besten sind diejenigen mit den wenigsten Schlägen. So wie im Fernsehen.

Adriaan A. Straten

In der nächsten
Ausgabe lesen Sie:

Top Golf in der Schweiz

GOLFPLATZPFLEGE

Das ist der beachtliche Erfolg unseres starken Teamspiels:

Bei uns landen Sie auf dem besten Platz.

Wir stellen ein:
Head-Greenkeeper,
Greenkeeper, Servicemonteurs
→ www.sommerfeld.de

Der Grund für bessere Plätze.

GC Am Alten Fliess

SOMMERFELD

T (+49) 4486 - 92 82-0 · E bewerbung@sommerfeld.de · W www.sommerfeld.de