



SHG
Luukki & Lakisto

Strategiatyö 2021

Raportti
SHG uusien
osakkaiden silmin
Syyskuu 2021

Uusien osakkaiden haastattelut 2.9.2021

- Haastattelut tehtiin uusien osakkaiden illassa Lakiston klubitalolla. Ne kestivät haastattelusta riippuen 5-25 minuuttia.
- Kaikille esitettiin neljä kysymystä:
 - Mikä sai sinut hankkimaan SHG:n osakkeen?
 - Mitä osakkaana oleminen on muuttanut aiempaan verrattuna?
 - Kuinka SHG voisi kehittää osakkaan asemaa tai palvelua?
 - Entä yleisesti ottaen; kuinka toivot golfin kehittyvän lajina ja harrastuksena tulevaisuudessa?
- Haastatteluja tekivät Markko Salminen, Pasi Olenius, Jarkko Raski ja Pia Vilmi.
- Yhteenvedon on koonnut Pia Vilmi.
- 28 haastattelua
- 22 miestä, 6 naista
- Haastatelluista yli puolet (15 henkeä) oli pelannut SHG:ssä alle 3 vuotta, 3-6 vuotta pelanneita oli kuusi (6), 7-10 vuotta pelanneita kolme (3) ja yli 10 vuotta pelanneita neljä (4)
- Suurin osa haastatelluista (19) pelaa kauden 2021 aikana vähintään 50 kierrosta, seitsemän (7) heistä ilmoittaa pelaavansa yli 100 kierrosta. Kukaan ei pelaa alle 20 kierrosta.
- Suurin osa (24) pelaa yli puolet kauden kaikista kierroksista SHG:n kentillä. Puolet (14) pelaa valtaosan tai kaikki kierrokset kotikentillä.
- Vain muutamilla (7) on perheessä myös toinen golfari, joka pelaa SHG:ssä.

Gogolfin malli on meikäläisen osalta nogolf ja goodbye.

Enpä olisi vielä pari vuotta sitten uskonut että hankin osakkeen.

Ei tämä helppo päätös ollut, mutta täytyy sanoa, että tyytyväinen olen että tein sen.

Pohdin ja selvitin tätä pitkään. Tein lopulta päätöksen, koska tunsin luottamusta Jarkkoon ja muuhun porukkaan.

Luotan kyllä, että osakkeesta pääsee aikanaan eroon.

Uuden osakkaan ajatukset osakkuudesta



Numerointi kertoo asioiden merkityksestä osakkaana olemisessa

1. On innostunut harrastuksestaan

- Golf on tärkeä asia elämässä
- On jo sitoutunut lajiin ja nyt on valmis sitoutumaan myös kenttään
- Pelaa paljon ja on kiinnostunut pelaamaan useilla kentillä
- Oma kehittyminen houkuttelee

2. Vaatii peliaikoihin varmuutta ja varaamiseen helppoutta

- Odotuksena on, että osakkaana pääsee nauttimaan harrastuksesta enemmän.
- Arvostaa sitä, että on varmuus peliajoista ja pääsee valitsemaan itselleen sopivimmat ajat helposti, vähällä vaivalla.

3. Antaa yhteisöllisyydelle mahdollisuuden

- Ilmapiiri on tärkeä ja se on vaikuttanut SHG:n valintaan
- On jo valmiina jossain porukassa tai haluaisi kuulua pelaavaan porukkaan. Yhteisö ympärillä on tärkeä.
- On jossain määrin kiinnostunut lähtemään mukaan SHG-yhteisön ”klubimaiseen” toimintaan – pohtii mitä se voisi olla...

4. Arvostuksen kokemus olisi ”piste iin päälle”

- Arvostaa osakkaan etuja ja odottaa niiden minimissään jatkuvan, osin myös kehittyvän
- Kaipaa parempaa ja kohdennetumpaa viestintää osakkaan asemasta ja eduista
- Osakkuuden kruunaisi se, että tulisi huomatuksi, huomioiduksi ja erinomaisesti palvelluksi

5. On varovaisen luottavainen osakkuuteen toimintamallina

- Kokee, että nykyinen osakkuusmalli (yksi hinta/vapaat pelit) on juuri nyt kustannustehokkain ja miellyttävin tapa harrastaa golfia
- Uskoo golfbuumin jatkuvan ja toivoo, että se tuottaa uusia osakepelaamisesta kiinnostuneita
- Toivoo, että osakkuusmallia kehitetään esim. huomioimaan väli vuosia pelaamisessa ja ratkaisuja tilanteeseen, jossa osakkeesta haluaa luopua

6. Pitää kenttien kehittämistä tärkeänä

- Kahden erilaisen kentän kokonaisuus tärkeä
- Kenttien laatu ja kunto kriittistä, koko ajan arvioinnin alla
- Olettaa, että kenttiä kehitetään jatkuvasti

Osakkaan tyytyväisyyden rakentuminen



Vaikutus tyytyväisyyteen kasvaa

Kentät
Sijainti, layout, monipuolisuus, jatkuva kehittyminen

Kaiken perusta: SHG:n vahvuutena kaksi erilaista kenttää ja Kultakortin ja yhteistyökenttien tarjoaminen osakkaille.

Pelaaminen
Pelikaverit, kentän kunto, yleinen ilmapiiri

Jokakertainen ydinkokemus: kentän kunto pelipäivänä, peliseura ja ilmapiiri klubilla. Kokemuksen mieluisuus vaihtelee.

Pelijat
Etuoikeus aikavarauksiin, helppous, runsaus

Eniten arvoa tuottava etu: pelaajien saamisen varmuus ja helppous on aktivoitunut osakkeen hankintaan.

Klubin palvelut
Caddiemaster, ravintola, pukuhuonetilat

”Osakkuuskokemus” käytännössä olematon: tällä hetkellä ei juurikaan vaikutuksia osakkaan tyytyväisyyteen. Mahdollisuuksia positiiviseen yllättämiseen.

Edut
Osakkaan alennukset

Heikosti tunnettu: ei osata juurikaan mainita etuja nimeltä. Kaivataan niistä lisää tietoa ja parempaa viestintää ylipäätään.

Toiminta
Opetus, tapahtumat

Huonosti hyödynnetty mahdollisuus: kiinnostusta on mutta ei juurikaan kokemuksia. Odotuksia laadusta, osalla korkea kynnys kokeilemiseen.

Osakkaiden ajatuksia ”miltä tulevaisuus voisi näyttää”



Tiedän etuni ja kaikki osakkaiden tapahtumat, koska niistä viestitään minulle henkilökohtaisesti.



Nautin klubitalomme ja sen ympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä. Kenttämestari kysyi osakkailta toiveita ja molemmilla klubeilla on nyt näyttäviä ruokkustutuksia.



Treenaamiseen on syttynyt ihan uusi palo, kun opetusaikoja on enemmän tarjolla ja on säännöllisiä treniryhmiä. Trackman-päivät rangella antavat hyvää palautetta treenin edistymisestä.



Kavereiden, työporukoiden ja asiakkaiden tuominen kentälle on huippua, koska aina on se tunne, että koko SHG:n henkilökunta tekee parhaansa.



Varaan pelaikani digistä ja voin valita mihin aikaan ja kenen kanssa pelaan. Näen kaverilistoilta, milloin lähiporukkanı pelaa. Minulla on osakkaana muita pelaajia enemmän aika vaihtoehtoja.

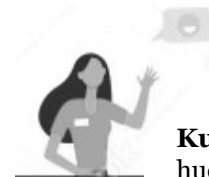
Klubilla tulee vietettyä aikaa usein. Pelin jälkeen voin jäädä syömään, mutta parhaita on klubi-illat, kun vaihdetaan porukalla viihteelle. Ollaan jaettu kuskauvuorot kaverien kesken.



Meille on syntynyt uusien pelaajien myötä uusia kerroksia golfetikettiin. Tykkään siitä, että SHG on julistautunut ”kohteliaisuus-alueeksi” ja tunnelma kentällä on aina hyvä.



Koska kenttä on ”minun”, tahdon pitää siitä huolta. Siksi arvostan, että pelaajia muistutetaan kentän kunnossapidon toimista. Näytän mielelläni esimerkkiä ja otan hiekkapussin matkaan kierrokselle lähtiessäni.



Kun tulen klubille, minut huomataan ja tervehditään nimellä. Caddiemasterilla on usein joku uutinen tai muu kiinnostava asia kerrottavanaan. Tunnen aina oloni tervetulleeksi. Minusta välitetään.



Kentän digitaalinen ilmoituskanava on aktiivisessa käytössäsi. Jos huomaan asioita kentällä, ilmoitan niistä saman tien. Olen pari kertaa saanut palkinnon hyvistä havainnoista.



Klubin ravintolassa on osakkaille tarjouksia ja niistä tiedotetaan hyvin.

Koska minut tunnetaan, minun ei tarvitse kerjätä alennuksia. Valitsen mielelläni ravintolan osakstuotteita, usein ne ovat spesiaalijuttuja.

Miksi hankin osakkeen?

1. **EDUT** – saan osakkaana etuoikeuksia ja pääsen helpommin ja varmemmin pelaamaan, myös muualle kuin kotikentille. Jos jaetaan peliaikojen niukkuutta, olen jonossa ensin. Saan myös muita pieniä lisäetuja osakkuudesta.
2. **YHTEISÖ, IHMISET** – minulla on kavereita SHG:ssä tai tulin yhdessä kavereiden kanssa. SHG:n maine on hyvä, rento ilmapiiri on minulle mieleen.
3. **KENTÄT** – on tärkeää, että käytössä on kaksi keskenään erilaista kenttää. Koen, että kentät ovat mielenkiintoiset ja hyvässä kunnossa. Arvostan sitä että yhtiöllä on aktiivinen ote kenttien kehittämiseen. Kenttien lisäksi tarjolla on sisähalli. SHG:n kokonaispaketti on erittäin mielenkiintoinen. Kenttien sijainti itselle sopiva.
4. **MARKKINATILANNE** – vuokrapelioikeuksien saatavuus heikkeni ja hinta alkoi nousta osakkaan vastikkeen tasolle. Osakkeen hankkiminen oli helppoa ja osakkuuden myötä jokavuotinen vuokrausruljanssi jää pois. Osake on juuri nyt kokonaisedullisin ratkaisu pelaamiseen.
5. **PELAAMISEN AKTIIVISUUS** – koska pelaan paljon, osake on hyvä valinta. On rauhallinen mieli, kun on pysyvästi mahdollisuus päästä varmuudella pelaamaan, vuosi vuoden jälkeen.
6. **PALVELUT, FASILITEETIT, SHG:n TOIMINTA** – kaikki peruspalvelut löytyvät ja aktiivinen toiminta on plussaa.

Mikä on muuttunut osakkeen hankinnan jälkeen?

1. **MUUTOS PELAAMISESSA** – saan helpommin peliaikoja, pelaan aiempaa enemmän, sekä omalla että vieraskentillä.
2. **SITOUTUMINEN SHG:hen** – olen kiinnittynyt SHG:hen vahvemmin kuin ennen ja sen myötä myös odotukseni palveluille ja kentille ovat aiempaa suuremmat. Tunnen ”orastavaa” yhteenkuuluvuutta porukkaan ja ajattelen, että Luukki ja Lakisto ovat ”meidän kentät”. Tuon mielelläni kavereita mukani pelaamaan.
3. **TALOUDELLINEN HYÖTY** – koen saavani nyt enemmän taloudellista hyötyä, koska kun pelaan enemmän, pelaamisen yksikkökustannus laskee. Myös kokonaiskustannukset on laskeneet, kun olen keskittänyt pelaamista tietyille kentille ja kun olen hyödyntänyt osakkaan muita etuja joko itselle tai perheelle
4. **SITOUTUMINEN HARRASTUKSEEN** – tullut vähän uudenlaista suhtautumista harrastukseen; olen lisännyt treenaamista ja tavoitteellisuutta tekemiseen. Elämänlaatu tuntuu parantuneen, kun on voinut antaa golfille aiempaa enemmän tilaa, stressittä.
5. **LUOTTAMUS** – usko osakkuuteen on vaihtumassa epävarmuudesta varovaiseen luottamukseen. En juuri nyt tunne pelkoa osakkeen omistamisesta jatkossakin, mutta luottamuksen säilyminen vaatii SHG:ltä jatkuvaa kehittymistä ja hereilläoloa golfmarkkinan kärjessä.
6. **EI MIKÄÄN** – osalle osakkuus ei ole muuttanut mitän.

Miten osakkuutta voisi kehittää?

- 1. HELPPO PÄÄSY PELAAMAAN** – peliaikoja hyvin saatavilla, varauksen tekeminen helppoa, mieluisan peliseuran valitseminen helppoa, aikoja myös yhteistyökentille (kultakortti + SHG:n omat kenttäkumppanit)
- 2. KLUBIHENGEN KEHITTÄMINEN** – minä tunnen porukat ja minut tunnetaan, erinomaisen ja huomioivan palvelun saaminen, kohtaamiset osakkaiden kesken, klubimaisuus muutenkin kuin golfin merkeissä, ihmisten arvostaminen
- 3. TUKEA KEHITTÄMISELLE** – opetusta vuoden ympäri, helpot varausmahdollisuudet yksäreille, myös lyhyellä varoajalla, treeniryhmien organisointia, trackmanit myös rangelle
- 4. OSAKKUUDESTA TALOUDELLISESTI KANNATTAVAA** – nykymallin säilyttäminen, ei lisämaksuja paljon pelaaville, iäkkäille hintaetuja, ratkaisuja vuosille, jolloin ei pelaa. GoGolfin mallin mukainen toiminnan rahoitus ja pelaajien ”rahastus” herättävät suurta ärsytystä. Jos gogolf-mallia otetaan käyttöön, se on ”no golf” nykyosakkaalle ja vaihto muualle.
- 5. ENEMMÄN TILAA OSAKKAILLE** – osakkaiden peliaikojen ja pelin sujuvuuden varmistaminen, vähemmän pelaajia kentälle, hintojen tarkistukset sen mahdollistamiseksi (greenfee, vastikkeet)
- 6. VIESTINTÄÄ KOHDENNETUSTI OSAKKAILLE** – uuden osakkaan tietopaketti, osakkaille muistutuksia eduista, ravintolaetujen viestintä näkyvämmäksi, someryhmät
- 7. ETUJEN YLLÄPITO JA KEHITTÄMINEN** – osakkaalle pieni etu ”kaikesta”, osakkaille pyyhkeet, ravintolaan parempia etuja
- 8. OSAKKEEN OSTO- JA VUOKRAUSPROSESSI** – sulavuutta ja asiakaslähtöisyyttä osakeprosessiin, osakkeiden vuokrauspoolit, takaisinlunastuksen varmistus

Golfin tulevaisuus?

- 1. HARRASTAJAKENTTÄ LAAJENEE, LAJI UUDISTUU** – nuoret sukupolvet tulevat, elitistinen leima haalenee. aloituskynnys madaltuu, kun kentät tarjoavat helpompaa ja kiinnostavampaa peliä ja treeniä, perheet ja lapset saavat itselleen sopivia harrastustapoja, yhteistyötä tehdään koulujen kanssa
- 2. ETIKETTI MUUTTUU MUTTA SÄILYY** – golfin perinteet pitävät pintansa, koska ne antavat lajille sille ominaisen leiman, ne kuitenkin modernisoituvat, pelikokeet ja etiketti tulevat uudenlaisina takaisin, tutorpelaajat opastavat uusia, pelin nopeus ja sujuvuus nousevat tärkeiksi
- 3. GOLF LIIKUTTAA KEHOA JA MIELTÄ** – golfista tulee kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin harrastus, lajin urheilullisuus lisääntyy, lajia tukevaa muuta liikuntaa harrastetaan, omaan kehittymiseen suhtaudutaan innolla, liikunnan ilo on kaikille osa golfia, myös iäkkäille tai liikuntakyvyltään rajoittuneille, golf on monille paras syy liikkua ja pysyä kunnossa, golfin vaikutukset mielen hyvinvointiin ja stressin poistoon nousevat vahvemmin esiin
- 4. LIIKETOIMINTAMALLIT KEHITTYVÄT** – koska on erilaisia golfin harrastajia, on myös eri malleilla toimivia kenttiä. Sitoutuneet ja paljon pelaavat kaipaavat osakaspohjaisia kenttiä, je ne jotka harrastavat golfia satunnaisesti, valitsevat mieluummin pay and play –kenttiä. Paljon pelaaville golfin kustannukset ovat tärkeä syy oman pelitavan ja –paikan valintaan.
- 5. PALVELUJEN LAATU NOUSEE** – osakaskenttien on satsattava erinomaiseen osakaskokemukseen, jos ne haluavat sitoutuneita asiakkaita, osakkaat odottavat tulevaisuudessa peruspalvelun rinnalla myös erityislaatuaisia, vain osakkaille suunnattuja palveluja. Klubeilta ja ympäristöltä odotetaan viihtyisyyttä ja estetiikkaa.