

# Fragen und Antworten zu Players 1st

## **Warum ist Players 1st so wichtig?**

Im Vergleich zu früher verzeichnet der Golfmarkt wesentlich geringere Zuwachsraten, was jedoch nicht daran liegt, dass Golfanlagen weniger Mitglieder gewinnen. Im Gegenteil! Im Vergleich zu früher wird eine beachtliche Anzahl neuer Mitglieder gewonnen, allerdings auch regelmäßig eine beachtliche Anzahl mehr Mitglieder als früher verloren.

Und da viele der Austrittsgründe beeinflussbar sind, bedarf es eines Instrumentes, das die Kundenzufriedenheit regelmäßig abfragt und rechtzeitig Maßnahmen zur Optimierung vorschlägt, damit DGV-Mitglieder ihre Zuwachsraten nicht nur durch Maßnahmen zur Mitgliedererhaltung, sondern auch durch effiziente Maßnahmen zur Mitgliederbindung erhöhen können: Players 1st!

## **Welche Zielgruppen können durch Players 1st befragt werden?**

Sie können sowohl Ihre Mitglieder als auch Ihre Gastspieler befragen.

Zudem haben Sie bei Ihren Mitgliedern die Möglichkeit, Ihre neuen und Ihre ausgetretenen Mitglieder gesondert zu befragen, sodass Players 1st insgesamt vier Zielgruppen hat: Mitglieder, neue Mitglieder, ausgetretene Mitglieder und Gastspieler, die Sie im sogenannten „Dashboard“ ganz einfach auswählen können.

## **Was werden die Zielgruppen gefragt?**

Die jeweiligen Fragebögen sind sehr umfassend. Ihre Mitglieder werden beispielsweise nach deren Empfehlungsbereitschaft, allgemeinen Zufriedenheit und Kündigungsbereitschaft gefragt. Zudem erfolgen ausführliche Fragen zu den Bereichen „Golfplatz“, „Clubleben“, „Übungsanlagen“, „Allgemeiner Service“, sowie - falls von Ihnen gewünscht - zu den Bereichen „Management“, „Gastronomie“, „Pros“ und „ProShop“.

Darüber hinaus haben Sie bei Ihrer Mitgliederbefragung die Möglichkeit, viele der Fragen im sogenannten „Dashboard“ per einfachen Mausklick in die Fragebögen zu integrieren beziehungsweise herauszunehmen. Dies gilt nicht nur für die Servicebereiche „Management“, „Gastronomie“, „Pros“ und „ProShop“, sondern beispielsweise auch für einen eventuell vorhandenen Kurzplatz, Golfcarts, Übungsziele auf der Driving-Range und viele weitere Servicebereiche. Und: Sie haben bei jeder Befragung die Wahl, Ihre Clubmannschaft und Jugendlichen sowie Ihre Mitglieder mit unterschiedlichen Mitgliedschaftsformen gesondert zu befragen.

Die Befragung der Gastspieler ist ähnlich umfassend, wohingegen Ihre Neu-Mitglieder in erster Linie nach den Eintrittsgründen und Ihre ausgetretenen Mitglieder nach den Austrittsgründen gefragt werden.

Zudem sind aufgrund der anonymen Umfrage jeweils Fragen integriert, um die Zielgruppen unterteilt auswerten zu können. Hierzu zählen beispielsweise Fragen nach Mitgliedschaftsformen, Alter, Geschlecht oder Handicap.

Welche Fragen insgesamt gestellt werden, erfahren Sie in der Rubrik Weitere DGV-Services.

### **Wie werden die Zielgruppen befragt?**

Die Umfrage erfolgt online und selbstverständlich anonym, das heißt, dass Ihre Mitglieder mittels einer Email dazu eingeladen werden, den Fragebogen online und anonym auszufüllen.

### **Wie erhält man die Ergebnisse der Umfrage?**

Ganz einfach und sehr schnell: Online, vollkommen automatisch und in Echtzeit!

Hierfür erhalten Sie einen sicheren Online-Zugang zu Ihrem sogenannten „Dashboard“, das auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.

### **Erhält eine Golfanlage nur Umfrageergebnisse oder auch eine Auswertung?**

Die zusätzlichen Auswertungsmöglichkeiten sind zahlreich und sehr professionell! So erhalten Sie im sogenannten „Dashboard“ nicht nur vollkommen automatisch die wichtigsten Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit Ihrer Mitglieder und Gäste, Sie können darüber hinaus per einfachen Mausklick alle Ergebnisse nach bestimmten Kriterien selektieren – und die entsprechende Auswertung wird Ihnen sofort angezeigt.

Die Selektionskriterien sind dabei zahlreich: Beispielsweise können Sie die Ergebnisse nach Handicapklassen, Altersklassen, Verweildauer, Geschlecht oder Zufriedenheit Ihrer Mitglieder selektieren.

### **Was ist das sogenannte „Dashboard“?**

Das Dashboard ist Ihr Online-Instrument, mit dem Sie alles sehr einfach steuern, einsehen und auswerten können: Hier wählen Sie Ihre Zielgruppen aus, stellen per Mausklick Ihre individuellen Fragebögen zusammen, versenden ganz einfach Ihre Umfragen, erhalten in Echtzeit Ihre Ergebnisse und können alles vollkommen automatisch auswerten.

Der hier hinterlegte Kurzfilm vermittelt Ihnen einen ersten Einblick in die Dashboard-Funktionen:

[Introduction to the Players 1st dashboard](#) from [Players 1st](#) on [Vimeo](#).

Ihren Zugriff zu Ihrem Dashboard erhalten Sie, nachdem Sie Ihrem oben genannten DGV-Ansprechpartner Ihr Interesse an der Nutzung von „Players 1st“ mitgeteilt haben.

### **Kann man die Ergebnisse mit denen anderer Golfanlagen vergleichen (Benchmarks)?**

Ja, auch das ist möglich und erfolgt vollkommen automatisch, damit Sie Ihre eigenen Ergebnisse richtig bewerten können - und dies wird bei einer hohen Anzahl an teilnehmenden DGV-Mitgliedern nur mittels „Players 1st“ möglich sein.

Allerdings werden Sie natürlich nicht wissen, von welchen Golfanlagen die Vergleichswerte stammen, da Sie nur anonyme und aggregierte Daten erhalten. Es gibt jedoch zusätzlich die Möglichkeit, sich mit anderen Golfanlagen vollkommen freiwillig zusammenzuschließen und dies inklusive der Einverständniserklärung aller betreffenden Golfanlagen „Players 1st“ mitzuteilen, damit „Players 1st“ die zusammengefassten Ergebnisse dieser Golfanlagen als Benchmark anzeigen kann.

Und: Ihr Dachverband arbeitet bereits daran, dass sich zukünftig auch die DGV-Mitglieder untereinander vergleichen können, die eine ähnliche Positionierung haben.

### **Ist Players 1st ein Standardprodukt?**

Nein: „Players 1st“ ist zwar ein Unternehmen mit Sitz in Dänemark, das bereits sehr erfolgreich in anderen Golfnationen genutzt wird. Viele Fragen und Auswertungsmöglichkeiten wurden jedoch durch den DGV speziell auf den deutschen Golfmarkt angepasst.

Zudem arbeiten „Players 1st“ und DGV bereits gemeinsam daran, weitere Optimierungen zu integrieren. Dies gilt beispielsweise für die Integration weiterer Benchmarks und Zielgruppen oder von clubindividuellen Fragen von Golfanlagen.

### **Gibt es bereits Golfanlagen in Deutschland, die Players 1st getestet haben?**

Ja, und alle Testclubs waren sehr begeistert – sowohl von den einfach anwendbaren Funktionen des sogenannten „Dashboards“, den individuell zusammenstellbaren Fragebögen und den schnellen Auswertungsmöglichkeiten als auch vom Erkenntnisgewinn und der Teilnahmequote der Mitglieder an der Umfrage...

...und zwar so begeistert, dass sie nur noch „Players 1st“ als Kundenbindungsinstrument nutzen, obwohl sie bereits zuvor regelmäßig Kundenumfragen mit anderen Instrumenten durchführten!

### **Was muss hinsichtlich der neuen EU-Datenschutz-Grundverordnung beachtet werden?**

Es bedarf keiner gesonderten Einwilligung in die Nutzung personenbezogener Daten für Umfragen, da die Ermittlung der Kundenzufriedenheit ein grundsätzlich berechtigtes Anliegen Ihres Golfclubs ist und überwiegende entgegenstehende Einzelinteressen der Befragten nicht ersichtlich sind. Zudem wird auf den möglichen Widerspruch bezüglich der Nutzung von personenbezogenen Daten zu Umfragezwecken in dem Datenschutzhinweis sowie in der von „Players 1st“ an Ihre Gäste oder Mitglieder/Kunden versandte Email hingewiesen.

Für den Versand dieser Email, die insbesondere Ihre Mitglieder zur Umfrage einlädt und deren Text wir für Sie unter der Rubrik „Weitere DGV-Services“ hinterlegt haben, benötigt „Players 1st“ allerdings die Mailadressen derjenigen Mitglieder, die Sie befragen wollen, sodass Sie Mailadressen zur Verfügung stellen und das Thema „Datenschutz“ berücksichtigen müssen.

Hierfür hat jedoch Ihr Dachverband bereits alles für Sie Wissenswertes unter der Rubrik „Vertrag & Datenschutz“ zusammengetragen und unter der Rubrik „Weitere DGV-Services“ Leitfäden hinterlegt, wie Sie ganz einfach die Mailadressen aus Ihrem Clubverwaltungssystem exportieren können.

Zudem müssen Sie mit „Players 1st“ einen Datenverarbeitungsvertrag schließen, damit Sie für sich schriftlich fixiert haben, dass „Players 1st“ gemäß der EU-Datenschutz-Grundverordnung handelt. Diesen Datenverarbeitungsvertrag, den der DGV für Sie gemeinsam mit „Players 1st“ entwickelt hat, können Sie ebenfalls in der Rubrik „Vertrag & Datenschutz“ einsehen.

Und: Beispielsweise in Ihrem Verzeichnis oder in Ihrer Richtlinie zum Datenschutz/Spielrechtsvertrag bedarf es für Ihre Nutzung von „Players 1st“ einiger weniger

Ergänzungen, um die gesetzlichen Vorgaben bezüglich des Datenschutzes zu erfüllen. Welche Ergänzungen Sie vornehmen müssen, erläutern wir ebenfalls in der Rubrik Vertrag & Datenschutz.

### **Kostet die Nutzung von Players 1st etwas?**

Ja, da die Software nicht Eigentum des DGV ist und der DGV auch nicht die finanziellen Möglichkeiten besitzt, eine solche Software zu entwickeln.

Allerdings hat der DGV für seine Mitglieder eine Kooperation mit „Players 1st“ geschlossen und hierbei - für ein solches Kundenbindungsinstrument - sehr günstige Preise ausgehandelt. Die einjährige Lizenz für die Befragung der Gastspieler kostet nur 249 Euro (exklusive Mehrwertsteuer).

Die einjährige Lizenz für die Befragung der Mitglieder (inklusive der neuen und ausgetretenen Mitglieder) kostet nur 449 Euro (exklusive Mehrwertsteuer).

Die einjährige Lizenz für die Befragung aller vier Zielgruppen kostet nur 649 Euro (exklusive Mehrwertsteuer).

Dabei kann ein DGV-Mitglied innerhalb der Lizenz die jeweilige Zielgruppe mehrmals befragen und der Preis für eine Lizenz wird erst fällig, wenn ein DGV-Mitglied die erste Umfrage versendet! Um jedoch diese vergünstigten Preise zu erhalten, müssen Sie im ersten Schritt Kontakt zum DGV aufnehmen und Ihr Interesse an der Nutzung von Players 1st Ihrem DGV-Ansprechpartner Markus Lawatsch mitteilen.

### **Was muss man tun, um Players 1st nutzen zu können?**

Hierfür müssen Sie lediglich im ersten Schritt Kontakt zum DGV aufnehmen und Ihrem DGV-Ansprechpartner Markus Lawatsch Ihr Interesse an der Nutzung von Players 1st mitteilen, damit Sie die Vorzugspreise erhalten.

Im Anschluss wird automatisch folgender Prozess angestoßen

1. Sie erhalten eine Einladungs-Email von „Players 1st“, wodurch Sie den AGBs von „Players 1st“ zustimmen und den Datenverarbeitungsvertrag schließen (beides vorab einsehbar unter der Rubrik „Vertrag & Datenschutz“).
2. Im Anschluss erhalten Sie Ihren Zugang zum sogenannten „Dashboard“ und können mit Unterstützung von „Players 1st“ Ihr Dashboard sowie Ihre Fragebögen gemäß Ihren individuellen Wünschen konfigurieren.

Die Lizenzgebühr wird erst fällig, wenn Sie die erste Umfrage an Ihre Mitglieder oder Gäste versenden!

Und sollten Sie Ihre Mitglieder vorab darüber informieren wollen, dass Sie eine Umfrage starten und Players 1st die entsprechende Umfrage-Email an Ihre Mitglieder versendet, unterstützen wir Sie auch hierbei, indem wir Ihnen als weiteren Service ein Beispieltext für eine solche Vorabinformation unter der Rubrik Weitere DGV-Services hinterlegt haben.