

DAS PERSÖNLICHE ODER DIGITALE „HALLO“

Check-In im Golfbetrieb

Wer zu Freunden als Gast kommt, begrüßt ganz selbstverständlich mit einem freundlichen „Hallo“. Dies ist nicht nur eine Geste der Höflichkeit, sondern ermöglicht es dem Gastgeber, sich auf den Gast einzustellen. In vielen Freizeitanlagen wird dieses „Hallo“ baulich über einen Empfang gelöst, bei hohem Besucherverkehr auch gerne über ein digitales „Hallo“ in Form eines Check-Ins.

Im Betrieb von vielen Golfanlagen gehört es stattdessen bis heute zum guten Ton, dass sich die Mitglieder auf der Anlage und in den Räumlichkeiten frei bewegen können. Was als Gefühl von Bewegungsfreiheit, einem „Dazugehören“ bis zu gefühltem Eigentum der Mitglieder beabsichtigt ist, erwächst für das Management von Golfanlagen zu einem zunehmenden Problem: fehlende Informationen und erschwerte Planungsmöglichkeit.

Denn schon die Auslegung, welche Freiheiten zur Mitgliedschaft dazugehören, wird unterschiedlich interpretiert: Bei Golfanlagen mit Startzeiten ist es eine beliebte Unart, eine Startzeit gleich mit dem befreundeten Pärchen komplett zu reservieren – auch wenn die beiden zum Spielzeitpunkt nicht im Lande sind. Denn zu zweit spielt es sich angenehmer, als zu viert. Oder gar nicht zur gebuchten Startzeit zu erscheinen – der „No-Show“ bleibt meist ohne Konsequenz.

Freitoken oder die Ballkarte der Jugendmannschaft werden ebenso gerne von Freunden und Familie genutzt wie das Cart, dessen Schlüssel an der „bekanntesten“ Stelle deponiert ist.

Und die ganztägig offen stehende Caddiehalle dient auch gerne mal zur Deponierung von Schlägern und Material von Mitgliedern, die keine Caddie-Box im Raum gemietet haben.

Klare Regeln schaffen Mehreinnahmen und höhere Zufriedenheit

Was für das einzelne Mitglied als Kavaliersdelikt gesehen wird, summiert sich für die Golfanlage: Seien es Greenfee-Verluste durch fehlendes Erscheinen und „Schein-Reservierungen“ oder sei es der soziale Unfrieden unter den Mitgliedern durch fehlende Spielmöglichkeiten.

Wenn die Verantwortlichen der Golfanlagen dann Rechenschaft über die Auslastung und Möglichkeiten des pflegeintensiven Golfplatzes, die Umsätze auf der Driving-Range oder den Schutz der teuren Ausrüstung in den Caddie-Boxen ablegen, steckt in den Zahlen und Maßnahmen ein großer Teil „Glaube und Hoffnung“. In Zeiten der Professionalisierung von Golfanlagen sind Wissen, Planung und Controlling gefordert.

Golfanlagen behelfen sich daher zunehmend mit „Work arounds“: Bei gutem Blick des Sekretariats auf die Golfanlage werden die Spieler „heimlich“ eingecheckt, der Platz-Marshall trägt die Spieler händisch über seine Marshall-App ein oder die Schranke zur Einfahrt auf den Parkplatz speichert die Zugänge ab. Auch technische Extreme sind im Einsatz: Golfanlagen, die mittels Funk-Weitbereichs-Systeme die in den Mitglieder-Plaketten verbauten RFID-Chips scannen und mit Videoaufnahmen synchronisieren.

Alle diese aufwändigen Aktivitäten zeigen in der Summe eine Notwendigkeit: Dem golfenden Mitglied auf der einen Seite ein hohes Maß an unkontrollierter „Freiheit“ zu bewahren und auf der anderen Seite eine Golfanlage nach betriebswirtschaftlicher Notwendigkeit zu führen und die Einhaltung von vereinbarten Regeln kontrollieren zu können.



Vereinfachte „Ampel-farbene“-Darstellung eines praktischen Info-Screens; für jedermann klar zu erkennen: Wer hat eine Startzeit gebucht, startet wann oder ist bereits auf der Runde und wer ist eventuell aber auch gar nicht erschienen.

Golfanlagen, die die Frage der Anmeldung klar entschieden haben, können heute auf vielfältige, moderne Techniken zugreifen, um den Aufwand für den Golfer auf ein geringes, sogar positiv erlebtes Maß zu steigern.

Info-Screens für mehr Transparenz

Ein Info-Screen an Tee 1 hat sich bewährt, weil er übersichtlich informiert und dabei sozial regulierend wirkt. Auf dem Bildschirm sind nicht nur Startzeiten, Startlisten und Clubinfos zu lesen, sondern der Golfer loggt sich auch direkt mit seiner RFID-Clubkarte oder Schlüsselanhänger ein. Direkt springt die reservierte Startzeit des Golfers in der Übersicht auf GRÜN. Wer ROT startet, unabgemeldet fernbleibt oder im 4er-Flight vermisst wird, fällt ganz unmittelbar unangenehm auf – eine Wiederholung wird unwahrscheinlich. In Kombination lassen sich auch Check-Ins per App mit verbundener Geolocation einsetzen –

der Golfer bestätigt einfach an seinem Handy die Startzeit.

Die technischen Lösungen zum Einchecken sind gute Services für die zunehmende Anzahl der „Digital Natives“. Aber auch ein klares Bekenntnis, dass die Golfanlage für verbesserte Abläufe und für bessere Systeme sorgt, die nicht zulasten der Zeit und Aufwände der Spieler gehen. Die Rezeption bleibt für das persönliche „Hallo“ erhalten – mit zunehmend mehr Zeit für das gute Gespräch.

Im Ergebnis schafft ein konsequenter Check-In – ob digital oder persönlich – einen wichtigen Beitrag für das Clubleben: Verlässlichkeit und Genauigkeit, ausgelöst durch einen kleinen Beitrag der Mitglieder und Gäste. Mit vielfältigen, positiven Konsequenzen: Ein für alle Spieler nachvollziehbares Organisationssystem. Entscheidungen zur Platzauslastung und Gästeangeboten werden auf Basis realer Auswertungen getroffen. Ein gewünschter Nebeneffekt: Das



Marc Spangenberger
Geschäftsführer PC CADDIE AG

„Marshall-Cart“ kann seinen Namen zum „Service-Cart“ ändern: Denn mit aussagekräftigem Timetable, auf dem zu allen Spielern auf dem Platz auch ersichtlich ist, ob sie eingecheckt sind, bezahlt haben, und zu welcher Zeit an welcher Spielbahn sein müssten, kann der „Service“ die „roten“ Spieler gezielt ansteuern und den überwiegenden Teil der „grünen“ Spieler freundlich umsorgen.

Marc Spangenberger