



**CADDIEMASTER -OHJEISTUS  
JA  
TOIMINNAN TARKASTELU  
ALASTARO GOLF OY**

**Opinnäytetyö**

**Juho Konkka**

**Liiketalouden koulutusohjelma**  
Kansainvälinen liiketoiminta

Hyväksytty \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ \_\_\_\_\_

**SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU**

Liiketalous, Varkaus

Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto

Liiketalouden koulutusohjelma, Kansainvälinen liiketoiminta

Tekijä(t)

Juho Konkka

Työn nimi

Caddiemasterohjeistus ja toiminnan tarkastelu Alastaro Golf Oy:lle

Työn laji

Päiväys

Sivumäärä

Opinnäytetyö

22.4.2011

47 +

Työn ohjaaja(t)

Tuula Linnas

Toimeksiantaja

Alastaro Golf Oy

Tiivistelmä

Työssä on pyritty luomaan kattava ohjeistus golfalan yritykselle, jonka työntekijöiden vaihtuvuus on suuri. Lisäksi se sisältää ohjeita myynti- ja palvelutilanteissa toimimiseen. Työssä tarkastellaan golfalaa, sen markkinointia sekä ainutlaatuisuutta. Suuri vaihtuvuus aiheuttaa sen, että yritys joutuu käyttämään paljon resursseja rekrytointiin sekä uusien työntekijöiden koulutukseen. Ohjeistus paitsi vähentää koulutuksen tarvetta myös tarkastelee sitoutuneen työntekijän tärkeyttä yritykselle. Opinnäytetyö sisältää caddiemasterin työn kannalta olennaista tietoa asiakkaista ja golfalasta. Caddiemasterin rooli golfkentän markkinoinnissa tulee myös esille.

Työtä varten käytiin läpi vuosien 2007 – 2010 aikana Alastaro Golf Oy:ssä toimineiden caddiemastereiden laatimat caddiemaster-vihot. Vihot sisälsivät paljon kysymyksiä ja ongelmia, joita caddiemasterit olivat työssään kohdanneet. Näiden vuosien välillä työtä oli tehnyt kahdeksan eri caddiemasteria, joten vihkojen materiaalia voidaan pitää hyvin kattavana. Tämän lisäksi työhön kerättiin laaja teoriakehys myynti-, asiakaspalvelu- ja markkinointialan kirjallisuudesta. Opinnäytetyössä hyödynnettiin myös työn kirjoittajan omakohtaisia kokemuksia caddiemasterin työstä.

Opinnäytetyön perusteilla voidaan todeta, että suuri työntekijöiden vaihtuvuus on koettu niin yrityksen kuin sen asiakkaidenkin kannalta erittäin huonona asiana. Asiakkaat eivät pitäneet siitä, että heidän piti asioida monien eri ihmisten kanssa, joiden kanssa jouduttiin jokaisena golf kautena käymään läpi samat asiat. Samoin eri caddiemasterit saattoivat kohdella asiakkaita hyvin eri tavoin ja esimerkiksi laskuttaa heitä tuotteista tai palveluista väärin.

Työnantaja on joutunut puolestaan käyttämään paljon resursseja uusien työntekijöiden etsimiseen ja kouluttamiseen. Tämän seurauksena caddiemastereiden ammattitaito ei ole ehtinyt kehittyä ja he eivät ole tehneet työtään niin tehokkaasti kuin kokenut ja motivoitunut työntekijä olisi sen voinut tehdä. Myös yrityksen markkinointia voitaisiin asiakkaista kerättyjen tietojen perusteilla tehostaa.

Avainsanat

golf, asiakaspalvelu, markkinointi, työohje

Huomioitavaa

**SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**

Unit of Business and Administration, Varkaus

Degree Programme, option

Degree Programme in Business and Administration, International Business

Author(s)

Juho Konkka

Title of study

Caddie master manual and examination of operation for Alastaro Golf Ltd.

Type of project

Date

Pages

Thesis

22.4.2011

47 +

Supervisor(s) of study

Executive organisation

Tuula Linnas

Alastaro Golf Ltd.

Abstract

This thesis includes a comprehensive work manual for a golf company, where the rotation rate of employees is high. It also includes instructions for sales and customer service situations. The thesis studies the golf industry and the marketing and uniqueness of it. The high rotation rate of employees affects the company greatly because it has to direct a lot of resources to recruiting and training new employees. This work manual is made to reduce the amount of resources the company needs in training new employees and it also examines the benefits of having a well motivated workforce. The thesis has important information about customers and the golf industry that a caddie master should know. The thesis also studies the role of the caddie master in the marketing of the golf course.

The material for this thesis was aquired from caddie masters' booklets that the company's caddie masters collected from the year 2007 to the year 2010. Between those years the company employed eight different caddie masters. Because of this the material of the booklets gives a good picture about the problems that a caddie master faces in his work. Many books about marketing, customer relations and sales were used to create the theoretical frame for this thesis. The author's personal knowledge about the work of a caddie master was also used.

The material for this thesis was aquired from caddie masters' booklets that the company's caddie masters collected from the year 2007 to the year 2010. Between those years the company employed eight different caddie masters. Because of this the material of the booklets gives a good picture about the problems that a caddie master faces in his work. Many books about marketing, customer relations and sales were used to create the theoretical frame for this thesis. The author's personal knowledge about the work of a caddie master was also used.

Based on the thesis it can be stated that the high rotation of employees had a negative effect on the company and the customers. The customers did not like the fact that they had to face the same problems with different caddie masters every year. Different caddie masters could also treat the customers differently and, for example, charge the customers a different sum for the same product and service. The company had to use a lot of resources to get new employees and train them. Because of this the caddie masters did not become professionals and they did not do their jobs as well as they could have done. The marketing of the company could also be improved with the information they have gathered from their customers.

Keywords

golf, customer service, marketing, work manual

Note

# SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>7</b>
1.1	Golf Suomessa	7
1.2	Caddiemasterit	8
1.3	Opinnäytetyön tavoite	9
<b>2</b>	<b>CADDIEMASTERIN TYÖ</b>	<b>11</b>
2.1	Osaava henkilöstö yrityksen voimavarana	11
2.2	Aamuvuoron työtehtävät	12
2.3	Iltavuoron työtehtävät	13
2.4	Työssä käytettävät tietokoneohjelmat ja laitteet	14
2.5	Yhtenäinen viestintä	19
2.6	Väline- ja vaatemyynti	20
2.7	Alennusten myöntäminen	21
2.8	Asiakaspalvelu	22
<b>3</b>	<b>GOLF-KENTÄN TOIMINTA</b>	<b>25</b>
3.1	Kentänhoito	25
3.2	Osakkeet	26
	Henkilökohtainen osake	27
	Perheosake	27
	Yritysosake	27
<b>4</b>	<b>GOLF-KENTÄN MARKKINOINTI</b>	<b>29</b>
4.1	Tuotteena golfkenttä	29
4.2	Sijainnin vaikutus markkinoinnissa	31
4.3	Pelaamisen ja oheistuotteiden hinnoittelu	32
4.4	Markkinointiviestintä	34
<b>5</b>	<b>CADDIEMASTER JA GOLF-KENTÄN MARKKINOINTI</b>	<b>38</b>
5.1	Ensikosketus asiakkaaseen	39
5.2	Ennen pelikierrosta	40
5.3	Pelaajan tauko	41
5.4	Kentältä poistuminen	42
5.5	Caddiemaster golfkentän ulkopuolella	42
5.6	Caddiemaster tiedonkerääjänä	43
<b>6</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO</b>	<b>45</b>
	<b>LÄHTEET</b>	<b>46</b>

## **SANASTO**

### **bunkkeri**

hiekkaste

### **bägi**

Golfmailojen ja -varusteiden kuljettamiseen tarkoitettu kantopussi. Kantobägiä kuljetetaan kuin koulureppua, kärrybägiä kuljetetaan golfkärryssä.

### **caddie**

henkilö joka kantaa pelaajan mailoja sekä antaa neuvoja pelissä mutta ei pelaakaan itse, mailapoika

### **caddiemaster**

Henkilö joka hoitaa golfkentän ajanvaraukset, maksujen perimisen, pelaajien valvonnan sekä jokapäiväiset juoksevat asiat golfkentällä.

### **green card**

aloittelevan pelaajan asiakirja joka oikeuttaa pelaamiseen golfkentällä

### **green fee**

maksu jonka pelaaja joutuu maksamaan pelikierrroksesta

### **hole-in-one**

pallon lyöminen avauspaikalta reikään yhdellä lyönnillä

### **lähtö, flight**

aikaväli jona tietty pelaajaryhmä lähtee kentälle

### **open**

Kaikille pelaajille avoin kilpailu, jossa ainoa rajoittava tekijä on yleensä tasotusraja.

### **par**

hyvän pelaajan normaali lyöntimäärä reiällä, ihannelyöntiluku  
(Siukkonen ja Rantala 2003, 143)

**pelioikeus**

mahdollisuus pelata golfia pelioikeudessa määritetyllä golfkentällä rajoittamattomasti yhden kauden ajan

**poletti**

kolikonkaltainen esine, jonka avulla pelaaja saa rangen palloautomaatista palloja

**range**

alue jossa golffari voi harjoitella golfin eri osa-alueita lähtemättä pelikierrokselle

**taka ysi**

täyden kierroksen viimeiset yhdeksän reikää, vastakohtana etu ysi

**tasoitus**

Luku, joka pyrkii kertomaan pelaajan taidon ja mahdollistaa tasavertaisen kilpailun eritasoisten pelaajien kesken. Tasoitusluku pienenee hyvin pelattujen pelikierrosten seurauksena ja vastaavasti kasvaa huonojen kierrosten perusteilla.

**tee**

aloituslyönnin puinen tai muovinen alusta, uloslyöntipaikka, tii (Siukkonen ja Rantala 2003, 143)

**tuloskortti**

Kortti johon merkitään pelaajan tiedot sekä hänen lyöntimääränsä jokaiselta väylältä. Kilpailujen tulokset lasketaan tuloskorttien perusteilla. Tuloskortin täyttää pelaajan kanssa samassa lähdössä pelaava pelaaja. Molemmat pelaajat allekirjoittavat molempien kortit ja palauttavat ne caddiemasterille.

## 1 JOHDANTO

Golfin historia ulottuu vuosisatojen päähän. Toiset lähteet väittävät sen syntyneen 1200-luvulla Hollannissa, toiset taas väittävät Golfin pohjautuvan flaamilaiseen 1400-luvulla pelattuun peliin nimeltä chole. Joka tapauksessa nykymuotonsa golf sai Skotlannissa, missä Jaakko II kielsi tiettävästi golfin peluun, koska sen pelättiin vievän huomion pois kansakunnan turvallisuuden kannalta tärkeämmistä lajeista kuten jousiammunnasta. Ensimmäiset golfin säännöt laadittiin 1754 ja ensimmäinen British Open pelattiin 1860. Skotlantilainen The Royal Ancient and Golf Club of St. Andrewsin sääntöakatemia on ollut 1890 lähtien korkein auktoriteetti golfin sääntöasioissa. (Siukkonen ja Rantala 2003, 141)

Nykyään maailmassa on yli 60 miljoonaa golffaria ja heille on tarjolla yli 32 000 eri golfkenttää. Lajia harrastetaan nykyään maissa, joilla ei ole minkäänlaista golfhistoriaa, kuten Kiinassa. Aluksi golfissa oli voimakkaasti läsnä kilpaileminen ja sitä pidettiin snobien ja uusrikkaiden lajina. P.G. Wodehouse kirjoitti huumoripitoisissa golftarinoissaan kuinka 1900-luvun alun bisnesmiehet pelasivat golfkierroksia, joissa oli panoksena rautateitä tai tehtaita. Tänä päivänä suuri osa golffareista golfaa pitääkseen yllä kuntoaan ja siksi, että golf on vaikeudestaan huolimatta, todella hauska ja mukaansa tempaava laji. Vedonlyönti on kuitenkin edelleen mukana lajissa, joskin nykyään se voidaan mitata sillä, kuka tarjoaa kierroksen jälkeen kahvit tai oluet.

### 1.1 Golf Suomessa

Suomessa alettiin pelata golfia verrattain myöhään. Suomen ensimmäinen golfseura, Helsingin Golf Klubi, perustettiin 1932 ja Suomen Golfliitto perustettiin 1957. Golfbuumi alkoi suomessa 80-luvulla eikä loppua tälle ilmiölle näy. Vuonna 1985 maassamme oli noin 6 700 golffaria ja 26 golfseuraa. Nykyisin Suomessa on 128 golfseuraa joihin kuuluu yli 142 000 jäsentä. Tämän lisäksi Suomessa on kymmeniä golfkenttiä joissa kuka tahansa voi pelata kuulumatta golfseuraan, tämän vuoksi on vaikeaa saada tarkkaa lukua siitä, montako golffaria Suomessa oikeasti on. Golfseurojen jäsenmäärä on kasvanut viime vuosina noin 5 – 15 % vuodessa ja uusia kenttiä sekä seuroja on tekeillä koko ajan. (Suomen Golfliitto 2011)

Suomalaiset golfkentät ovat korkealaatuisia ja ne seuraavat tarkoin ympäristönormeja. Tämä tarkoittaa lannoitusmäärien laskemista, torjunta-aineiden tarkkaa käyttöä, jätteidenkäsittelyä, suojelukohteiden huomioimista sekä lukuisten näytteiden ottamista vesistöistä sekä maasta. Monilla golfkentillä käytetään kasteluun paikallista joki-, järvi- tai pohjavettä. Golfkentällä pelataan keskimäärin 10 000 – 33 000 golfkierrosta vuodessa. Tämä tarkoittaa kenttien ahkeraa päivittäistä käyttöä, sillä golfkausi on Suomessa melko lyhyt. Kentät avataan useimmiten lähellä vappua ja viimeiset kierrokset pelataan syyskuussa. Kauden pituuteen vaikuttavat eniten kentän sijainti, kevään ja syksyn sää sekä kentän maaperä. Kentänhoito on siis Suomessa erittäin haastavaa.

(Suomen Golfliitto 2011)

"Kunnon golfkenttä pitää rakentaa hiekalle. Toinen tärkeä asia on kaunis maisema." Näin Suomen työteliäin golfkenttäarkkitehti Kosti Kuronen määrittelee kaksi tärkeintä perusedellytystä suunnittelutyölleen. Kosti Kuronen on myös vastuussa Alastaro Golfin kentän suunnittelusta. Golfkeskus avattiin 2007 ja se on täten uusin lähialueen golfkentistä. Kenttä sisältää hyvin paljon hiekkabunkkereita, jota pidetään Kurosen suunnittelulle hyvin ominaisena. Kentän väylät ovat pitkiä ja kapeita, mutta toisaalta hyvin tasaisia. Vettä kentällä esiintyy vain kahdella väylällä kahdeksastoista. Kenttää voi siis kuvata helppokulkuiseksi, muttei helpoksi. Kenttä on takatiiltä, siis lyöntipaikalta joka on kauimpana viheriöstä, pelattaessa 6685 metriä pitkä. Alastaro Golfin kenttä on Suomen pisin.

## 1.2 Caddiemasterit

Caddiemaster joutuu työssään kohtaamaan monia haastavia asiakaspalvelutilanteita. Golfin harrastajat eivät ole kaikkein helpoimpia asiakkaita ja heidän kanssaan toimiminen vaatii valtavasti niin sanottua "pelisilmää". He ovat myös tottuneet omassa kotiseurassaan käytäntöihin, jotka voivat erota huomattavasti Alastaro Golf Oy:n käytännöistä.

Suomen Golfliiton teettämän tutkimuksen mukaan yksi suurimmista golffarin kokemuksen laatuun vaikuttavista tekijöistä on se, mitä hänelle on luvattu ja se mitä



hän lupauksen jälkeen on kokenut. On siis tärkeää löytää tasapaino tehokkaan ja todenmukaisen viestinnän välillä. Pelaajalle on annettava mahdollisimman myyvä kuva golfkeskuksesta, mutta asiakkaan on myös koettava, että hänelle annettu kuva vastaa ainakin suurimmalta osin todellisuutta.

Caddiemasterin työpäivä sisältää paljon rutiineja, jotka tässä raportissa käydään mahdollisimman kattavasti läpi vaihe vaiheelta. Työ sisältää myös erikoistilanteita, joista osaan voi varautua ja joista osa tulee täytenä yllätyksenä. Raportissa annetaan myös vinkkejä asiakkaiden kanssa toimimiseen niin ensikontaktin aikana kuin myyntivaiheessa.

Caddiemasterin työ on monipuolista ja erittäin kasvattavaa työtä. Työssä pääsee palvelemaan asiakkaita, jotka ovat saapuneet palvelutilanteeseen omasta vapaasta tahdostaan, viettämään vapaa-aikaansa ja kokemaan rakkaan harrastuksensa antamaa nautintoa. On mahdollista, ettei maailmassa ole toista yhtä hyvää asiakaspalveluammattia.

### **1.3 Opinnäytetyön tavoite**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella Alastaro Golfin toimintaa ja muodostaa kattava ohjeistus yrityksessä toimiville caddiemastereille. Opinnäytetyön aineistona on käytetty Alastaro Golfissa vuosien 2007 ja 2010 välillä kerättyjä työntekijöiden muistiinpanoja ja työssä esiin nousseita kysymyksiä sekä golfliiton julkaisuja.

Opinnäytetyön aihe syntyi tarpeesta luoda kattava ohjeistus toimialalle, jossa työntekijöiden vaihtuvuus on suuri. Suuri vaihtuvuus kuormittaa puolestaan esimiehiä, sillä heidän on joka vuosi vastattava samoihin kysymyksiin ja käytettävä paljon resursseja työntekijöiden koulutukseen. Tämän opinnäytetyön avulla työntekijä voi itsenäisesti selvittää vaikeat tilanteet työnantajan asettamien normien puitteissa, ja vasta todettuaan ongelman sellaiseksi, että siihen ei ole ratkaisua tässä asiakirjassa, tarvitsee hänen kääntyä esimiehensä puoleen.

Usein caddiemastereiden asiantuntijuutta ei pidetä kovin hyvänä. Tähän vaikuttaa paljon työntekijöiden vaihtuvuus sekä osaltaan huono työhön tutustuttaminen. Tuot-

teisiin joutuu tutustumaan lähinnä lukemalla niistä valmistajan esitteistä tai kokeilemalla niitä itse. Golfia 20 vuotta pelanneen pelaajan on vaikea uskoa nuoren caddiemasterin neuvoja tai tuote-esittelyitä. Tämä ei ole yksin golfalan ongelma. Tässä opinnäytetyössä ei perehdytä tuotteisiin tai niiden myyntiin, vaan pyritään auttamaan caddiemasteria muissa ongelmissa, jolloin aikaa tuotteisiin tutustumiseen ja niiden tehokkaan myynnin oppimiseen jäisi enemmän aikaa. Tämä siksi, että golfvälineet kehittyvät jatkuvasti ja välinemyynnin valikoima vaihtuu.

Työssä tarkastellaan myös golfkentän markkinointia sekä sen erikoista asemaa. Golfkentät ovat Suomessa vaikeassa kilpailuasemassa kenttien suuren määrän ja kauden lyhyen pituuden vuoksi. Pelaajat eivät kerta kaikkiaan ehdi lyhyen golfkauden aikana kiertämään Suomessa montaakaan golfkierrosta, joista jokainen vie matkoineen ja ruokailuineen keskimäärin viidestä kuuteen tuntia. Tämän lisäksi pelaajat, jotka ovat ostaneet pelioikeuden yhdelle kentälle, eivät juuri käy pelaamassa muilla kentillä, vaan pyrkivät saamaan mahdollisimman suuren hyödyn sijoittamalleen rahalle.

## 2 CADDIEMASTERIN TYÖ

Alastaro Golf on golfharrastuksen sesonkiaikana avoinna joka päivä aamu kahdeksasta ilta kahdeksaan. Caddiemasterin työpäivä jakautuu aamu- ja iltavuoroon. Sesongin aikana aamuvuoro alkaa aamulla kello 7.30 ja päättyy kello 14.15. Iltavuoro puolestaan alkaa 13.45 ja päättyy 20.30.

Aamuvuoroa määrittävinä töinä voidaan pitää toimiston sekä pro shopin avaamista, kassojen valmistelua, puhelinvastaajan poiskytkemistä, päänteen avaamista sekä päivän varausten alustavaa tarkastusta. Myös suurin osa päivän puhelinkontakteista sijoittuu aamuvuoroon.

Iltavuoroa määrittäneet tilojen siivoaminen ja järjestely seuraavaa aamua varten, päivän myynnin laskeminen, pohjakassojen tarkistaminen, elektronisten laitteiden sammuttaminen, puhelinvastaajan kytkeminen sekä toimiston ja pro shopin sulkeminen.

Caddiemaster joutuu työssään muistamaan myös monia eri tunnuksia ja koodeja, esimerkiksi klubin hälyttimen, huoltohallin hälyttimen, kahden tietokoneen salasanat sekä usean golfjärjestelmän tunnuksia. Osa näistä on hyvä kirjoittaa ylös yhdessä sovittuun paikkaan, osa, kuten henkilökohtainen hälytinkoodi on parasta opetella ulkoa.

### 2.1 Osaava henkilöstö yrityksen voimavarana

Osaava henkilöstö on suuri menestystekijä palvelua myyvässä yrityksessä. Tämän vuoksi yrityksen on panostettava myös sisäiseen markkinointiin. Onnistuneen sisäisen markkinoinnin seurauksena henkilöstö motivoituu ja viihtyy työssään. Motivoitunut työntekijä osaa kuunnella asiakkaiden tarpeita ja hän myös keksii uusia ideoita. Työntekijä, joka viihtyy työssään vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta, minkä ansiosta yrityksen ei tarvitse käyttää valtavasti resursseja rekrytointiin. Koska työntekijä on motivoitunut ja kuuntelee asiakkaita, saavat asiakkaat hyvää palvelua ja tämän kautta yritys saa hyvän maineen. Samalla kannattavuus paranee monien

pitkäaikaisten asiakassuhteiden sekä uusien asiakkaiden ansiosta. Tämä kaikki johtaa yrityksen kilpailukyvyn paranemiseen.

(Bergström & Leppänen 2003, 150–151)

## 2.2 Aamuvuoron työtehtävät

Caddiemasterin saapuessa työpaikalle hänen on hyvä tarkistaa klubin ympäristön tilanne: ovatko golfkärryt hyvässä järjestyksessä, ovatko golfautot paikallaan ja la-  
tauksessa, onko pihan roskiksissa tilaa ja onko tuloskorttillaatikossa syötettäviä kort-  
teja. Tämän jälkeen avataan pukuhuoneiden ovet ja poistetaan hälytykset.

Caddiemaster laittaa sisällä valot käytävälle, portaikkoon ja toimistoon, avaa toimis-  
ton ovet ja poistaa vastaajan puhelimesta. Yleensä vastaajaa ei tarvitse kuunnella,  
vaan vastaajan viesti ilmoittaa pelaajille kellonajan, jolloin caddiemasterin toimisto  
ja kenttä ovat avoinna ja heitä pyydetään ottamaan yhteyttä uudelleen aukioloaiko-  
na. Tämän jälkeen käynnistetään tietokone ja noudetaan kassalipput sovitusta  
säilytyspaikasta. Lippaiden avaimia säilytetään eri paikassa kuin lippaita. Rahat  
laitetaan kassakoneisiin hyvässä järjestyksessä, ja käynnistetään kassakoneet lait-  
tamalla kassakoneen avain asentoon REG. Tietokoneeseen kirjautumisen jälkeen  
avataan selainohjelma ja kirjaututaan Golfbox – nimiseen operatiiviseen tietojärjes-  
telmään sekä sähköpostiin. Caddiemasterin on myös hyvä tarkistaa, onko seuran  
kotisivuilla uusia uutisia sekä se, millaiset sääolosuhteet kentällä vallitsevat lähipäi-  
vinä. Mikäli sää on hyvin aurinkoinen, on syytä kastella klubitalon kukkaistutukset.

Aamuvuoron aikana on tärkeää merkitä ylös kaikki asiat, jotka tulevat päivän aikana  
koskemaan myös iltavuoroa, kuten poikkeusjärjestelyt kentällä tai pelaajaryhmät,  
jotka haluavat saunaan kierroksen jälkeen. Iltavuorossa oleva caddiemaster joutuu  
äärimmäisen vaikeaan asemaan, jos hänelle ei kerrota näistä asioista. Tiedon välit-  
täminen, ja ajantasalla olevat työntekijät antavat sidosryhmille hyvän kuvan koko  
Alastaro Golf Oy:stä ja heidän yhteistyökyvyistään.

Aamuvuoro päättyy yleensä iltavuoron saapumiseen. Aamuvuorolainen kertoo kaikki muistiin merkityt asiat iltavuoron caddiemasterille ja hoitaa tämän yhteisen 30 minuutin aikana sellaiset työtehtävät, jotka vaativat keskittymistä tai poistumista pitkäksi aikaa työpisteeltä.

### **2.3 Iltavuoron työtehtävät**

Iltavuoro alkaa aina aamuvuorossa olleen caddiemasterin kohtaamisella ja päivään liittyvien asioiden kertaamisella. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi saunan lämmittäminen, pelaajaryhmä, joka tulee maksamaan kierroksensa vasta sen jälkeen, mahdolliset kesken olevat kaupat asiakkaiden kanssa, kilpailuasiat tai esimieheltä saadut toimeksiannot. Tämä pätee myös toisinpäin, eli iltavuoron aikana pitää muistaa kirjata ylös asiat, jotka koskevat seuraavaa aamuvuoroa

Iltavuorossa oleva caddiemaster siivoaa ja järjestelee toimiston sekä pukuhuoneet ja wc-tilat. Klubitalolla käy myös ammattisiivooja kerran viikossa. Tämä siivooja hoitaa hygieniatilojen tarkemman siivouksen. Caddiemasterin tehtäväksi jää siis kaikkien tilojen imurointi, pölyjen pyyhkiminen toimistosta, wc-tilojen paperin ja saippuan täyttö sekä likaisten pyyhkeiden vienti pukuhuoneista. On myös syytä tarkistaa, että kaikkia myynnissä olevia tuotteita löytyy pro shopin hyllystä. Samoin on pidettävä huoli, että pelaajille on tarjolla tulokortteja.

Siivoaminen on hyvä aloittaa jo noin 45 minuuttia ennen sulkemisaikaa, jotta ehtii tehdä sen kunnolla pelaajien keskeytyksistä huolimatta. Siivoamiseen on myös hyvä ottaa tietty rutiini, jota seuraamalla ei jätä mitään siivoamatta. Voi esimerkiksi aloittaa tarkistamalla pro shopin tuotteet ja tulokortit, tämän jälkeen voi käydä läpi vessojen paperit ja saippuat, jonka jälkeen käydään viemässä likaiset pyyhkeet pois. Kaiken tämän jälkeen voi aloittaa imuroinnin ja käydä kaikki tilat läpi.

Klubin ovien lukitsemisen jälkeen kello 20.00 aloitetaan kassojen laskeminen. Molemmissa kassakoneista otetaan ulos päiväraportti ja tarkistetaan sekä pankki- että luottokorttikuittien summat täsmäävät raporteissa oleviin. Tämän jälkeen otetaan kassasta käteismyynnin summat ja lasketaan, että kassaan jäänyt rahamäärä täsmää pohjakassan kanssa, seuraavaksi tehdään raportti ja laitetaan rahat raportteineen tilityspussiin. Sitten laitetaan pohjakassa lippaaseen ja viedään se lukittuna

yhdessä sovittuun paikkaan. Lopuksi suljetaan kaikki elektroniset laitteet, laite-  
taan puhelinvastaaja päälle, sammutetaan valot, kytketään hälytys ja poistutaan  
klubilta.

## **2.4 Työssä käytettävät tietokoneohjelmat ja laitteet**

Caddiemaster joutuu työssään käyttämään pääasiassa Golfboxia sekä Microsoft  
Officen Wordia ja Exceliä. Tämän lisäksi hän joutuu käsittelemään sähköpostia ja  
toisinaan päivittämään tietokoneen virustorjunnan tai käyttöjärjestelmän.

Työssä käytettävistä laitteista erikoisin lienee hinnoittelukone. Alastaro Golfin kas-  
sakone on moderni kosketusnäytöllinen kassa, joka on erittäin helppokäyttöinen.  
Golfauto, jolla caddiemaster joutuu toisinaan kulkemaan golfkentällä, esimerkiksi  
valvomassa kentällä pelaavien ryhmien pelinopeuksia, on todella helppo ajettava.  
Golfautossa valitaan kulkusuunta napin painalluksella ja autoa hallitaan ratilla sekä  
kaasu- ja jarrupolkimilla.

### **Golfbox**

Golfbox on internetissä toimiva golfkentän ajanvaraus- ja hallintaohjelma. Cad-  
diemaster käyttää kaikista tietokoneohjelmista eniten Golfboxia. Myös seuran jäse-  
net pystyvät varaamaan aikoja itsenäisesti omalta tietokoneeltaan Golfboxin avulla.  
Tämä helpottaa osaltaan caddiemasterin työtä.

Golfboxin oppimiseen on hyvä käyttää riittävän pitkä aika. Helpoiten tutustuminen  
tapahtuu lukemalla Golfboxin valmistajien laatimia ohjeita sekä olemalla läsnä hei-  
dän kouluttajansa pitämässä koulutuksessa. Golfboxin avulla voidaan esimerkiksi  
laatia kilpailukalenteri koko kaudeksi sekä hoitaa jäsenten laskutusta ja jäsentieto-  
jen ylläpitoa. Tärkein ja eniten käytetty ominaisuus on kuitenkin ajanvaraus (kuva  
1). Ajanvarauksen avulla pystytään välttymään päällekkäisiltä varauksilta sekä pi-  
tämään huoli siitä, että kenttä ei tukkeudu ja aiheuta täten huonoja kokemuksia pe-  
laajille. Caddiemasterit ja pelaajat voivat myös jättää viestejä ajanvarausohjelmaan,  
tämä helpottaa huomattavasti pelaajien ja caddiemastereiden viestintää.

Golfboxia käytettäessä on huomattava se, että suurin osa sinne tehdyistä muutoksista näkyy myös pelaajille. On siis tärkeää huomioida minkä tietojen haluaa näkyvän pelaajille ja minkä ei. On myös muistettava, että Golfboxia käytettäessä käsitellään luottamuksellisia tietoja, kuten pelaajien osoitteita ja puhelinnumeroita.

18.5.2007 - 17:21

OMA GOLFBBOX

OMA GOLFBOXI > AJANVARAUS

Opas: 1. Valitse kenttä ja lähtöaika → 2. Valitse pelaajat ja hyväksy Ohje ?

Laukaan Peurunkagolf

LPG - Kenttä

Näytät vanhentuneet lähtöajat... 20.5.2007

Näytä pelaajan tiedot

Auringonnousu: 04:07 Auringonlasku: 22:18

SUNNUNTAI D. 20.5.2007

	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
00	00	00	00					00	00	00	00	00	00	00	00	00
10	10	10	10					10	10	10	10	10	10	10	10	10
20	20	20	20					20	20	20	20	20	20	20	20	20
30	30							30	30	30	30	30	30	30	30	30
40	40							40	40	40	40	40	40	40	40	40
50	50							50	50	50	50	50	50	50	50	50

Vapaa osittain vapaa varattu esto palloränni kilpailu

■ = Miehet ■ = Nainen ■ = Juniori ■■ = Vahvistettu = Lukittu

o / o = Vieras ja Greenfee - varattu / vahvistettu  
Q / Q = Maksettu - Varattu / Vahvistettu

Ajanvarauksen säännöt

Oikeudet

Lataa käyttöopas >

Copyright © GolfBox A/S 2002-2007 Optimeret til IE6.0+ 800x600

Kuva 1. Golfbox tietokoneohjelman ajanvarausnäkyvä. Väri- ja muotokoodatuista kuvioista voi nopeasti tarkistaa pelaajan sukupuolen, jäsenseuran, sekä sen mah- tuuko tiettyyn lähtöön vielä lisää pelaajia.

## **Microsoft Office**

Microsoft Officen peruskäyttö opetetaan nykyisin jo peruskoulussa ja caddiemasterin työssä pärjää pääasiassa näillä opeilla. Tämän lisäksi haastavimmissa Excel tai Word -tiedostoista on olemassa valmiit pohjat caddiemasterin tietokoneella. On tärkeää muistaa, että käsiteltäessä kilpailutuloksia on noudatettava erityistä tarkkuutta, jotta palkinnot menevät oikeille henkilöille. Tällaisten asioiden korjaaminen jälkeensä caddiemasterin virheiden vuoksi on erittäin huonoa mainosta golfkentälle.

Caddiemaster joutuu työssään käyttämään Microsoft Wordia luodessaan mainoksia tai esitteitä (kuva 2). Wordin tekstinmuokkausominaisuuksia joudutaan myös hyödyntämään tarvittaessa esimerkiksi muokattaessa Golfboxin tuottamia raportteja tai lähtöaikalistoja. Wordin käyttö tulee tutuksi lähes kaikille nykynuorille jo peruskoulussa. Caddiemasterin työssä ei tarvita Wordin kaikkein monimutkaisimpia ominaisuuksia, ainoastaan perustekstinkäsittelyn osaamista.



**GOLFKESKUS ALASTARO Golf**

KILPAILUKUTSU

## Timberwise Open

Alastaron Golfkeskus  
Golfkentätie 195  
32560 VIRTAA

Sunnuntai 13.09.2010  
alkaan klo 9.00.

Yksi sarja, yleinen  
hcp 0-54, suurin kilpailussa  
annettava tasoitus hcp -36.

Best ball 18 r hcp/lp,  
tasoituksellinen lyöntipeli  
kahden pelaajan joukkuein

Miehet pelaavat siniseltä,  
naiset punaiselta tiiltä.

Kahden joukkueen ryhmissä

Ilmoittautuminen lauantaihin  
12.9.2009 klo 12.00 mennessä  
seuran toimistoon puhelimella  
02-724 7824 tai kirjoittamalla  
nimi ilmoittautumislistaan sekä  
jäsenet myös netin kautta.

Alastaron pelioikeuden omaava  
00 €  
juniori 4,00€  
Vieras pelaaja 42,00 €

Palkitaan kolme parasta  
joukkuetta, paras scratch,  
lähimmäs lipua ja pisin draivi.  
Hyvät palkinnot!

Kaikkien palkintojenjaossa  
paikalla olevien kilpailijoiden  
kesken arvotaan Timberwise  
tammiparkettilattiaa 25 m2.

Kuva 2. Esimerkki Microsoft Wordilla luodusta yksinkertaisesta kilpailukutsusta.

Excelin taulukkolaskentaominaisuuksia käytetään luotaessa päivän kassaraportteja sekä tarvittaessa silloin, kun Golfbox ei pysty tuottamaan tarvittavia taulukoita. Excelin avulla seurataan myös työvuorolistan kulkua (taulukko 1). Golfbox tuottaa lisäksi osan omista taulukoistaan Excel-muodossa. Samoin kuin Microsoft Wordin kohdalla, caddiemasterin ei tarvitse hallita myöskään Excelin kaikkein monimutkaisimpia ominaisuuksia.

Microsoft Excel on myös erittäin tärkeä apuväline silloin, kun internetyhteys ei väliaikaisesti toimi. Excel voi väliaikaisesti korvata Golfboxin golfkentän perustoiminnoissa. Tällaisia tilanteita varten caddiemasterin tietokoneelta löytyy valmis Excel-pohja ajanvarausta varten.

*Taulukko 1. Esimerkki Excelillä luodusta viikon 23 työvuorolistasta. Harmaat solut ovat menneitä työvuoroja. Punaisella voidaan merkitä työvuorot, jotka kertovat, ettei kyseinen henkilö voi vaihtaa työvuoroaan tai vapaataan. Viidennessä sarakkeessa lukee päivän aikana pidettävän kilpailun tai tapahtuman nimi.*

<b>Vko 23</b>	Aamuvuoro	Iltavuoro	Vapaalla	Tapahtumat
07.06. ma	Juho	Jaakko	Marjo	
08.06 ti	Marjo	Juho	Jaakko	
09.06 ke	Marjo	Juho	<b>Jaakko</b>	<b>Gigantti Tour 6</b>
10.06 to	Juho	Jaakko	Marjo	
11.06 pe	Juho	Mikko	Jaakko, Marjo	
12.06 la	Juho	Jaakko	Marjo	<b>Golf Digest Open</b>
13.06 su	Jaakko	Jaakko	Juho, Marjo	<b>Ladies Day</b>

## Hinnoittelu ja hinnoittelukone

Toiminnanjohtaja ilmoittaa myytävien tuotteiden hinnat, jotka caddiemaster merkitsee tuotteisiin hinnoittelukoneella. Hinnoittelukone on pienen opettelun jälkeen erittäin helppokäyttöinen. Alemmalla rullavalitsimella valitaan tuotteen hinta. Ylemmäs-tä valitsimesta ei tarvitse välittää. Tietenkin kaikkiin tuotteisiin ei tarvitse merkitä hintaa, esimerkiksi tiipusseja, joita myydään vuodessa tuhansia, hinnoiteltaessa riittää että niiden myyntipaikkaan tehdään hintalappu tietokoneella. Tuotteen tulles-sa alennukseen laitetaan siihen uusi hintalappu punaisella, minkä asiakkaat yleisesti mieltävät alennuksen väriksi.

### 2.5 Yhtenäinen viestintä

On tärkeää, että Alastaro Golfin työntekijät viestivät yrityksestä samalla tavalla. On myös erittäin tärkeätä ymmärtää, ettei tavallisten golfareiden tarvitse tietää kaikkia yrityksen asioita. Golfarit ovat luonteeltaan usein hyvin uteliaita ja ahkeria keskustelemaan keskenään. Erilaiset huhut ja juorut leviävät siis golfyhteisössä hyvin nopeasti. Golfarit ovat myös aktiivisia internetin keskustelupalstoille kirjoittajia.

Mikäli caddiemaster saa haltuunsa tietoa, josta hän on vaitiolovelvollinen, on hänen ymmärrettävä mitä tämä tarkoittaa. Asiakkaille on oltava ystävällinen ja he ovat oikeutettuja hyvään palveluun. Asiakkaat ovat esimerkiksi hyvin kiinnostuneita golfkentän tulevaisuudesta ja sen kehityksestä. Caddiemasterin on parasta odottaa, että toiminnanjohtaja kertoo uusista hankkeista tai muusta kentän kehityksessä kirjeitse tai kotisivujen kautta ensin.

Poliisin vuoden 2006 graafisen ohjeiston saatesanoissa poliisiylijohtaja Markku Salminen kirjoittaa yhtenäisestä viestinnästä seuraavasti: ”Viestinnässä käytettävä graafinen ilme vaikuttaa niihin mielikuviin, joita poliisista muodostuu. Hallitun mielikuvan luomiseksi on tärkeää, että painettu ja sähköinen viestintä on ilmeeltään suunnitelmallista ja yhtenäisiä linjoja noudattava koko organisaatiossa. Yhteinen graafinen ilme viestii luotettavuudesta, tehokkuudesta ja yhtenäisyydestä hallinnon sisällä. Miekkatunnuksen ja värien johdonmukainen käyttö auttaa viestejä erottumaan muista ja yhdistää viestien informaation aina poliisiorganisaatioon.”.

(Suomen poliisi 2011)

## **2.6 Väline- ja vaatemyynti**

Kaikki myyjät osaavat olla kohteliaita, mutta hyvä myyjä tietää missä raja positiivisen ja ylimenevän kohteliaisuuden välillä kulkee. Keskustelun hyvin hoitaminen onkin yksi myyjän tärkeimmistä ominaisuuksista. Yksi hyväksi havaittu myyntikeino on puhutella asiakasta hänen etunimellään, mutta tämäkin tulee hoitaa hyvin eikä tunkeilevasti. Myyjän kannattaa myös pyrkiä aina teitittelemään asiakasta ennen kuin asiakas ilmoittaa, että nyt sinun kaupat on tehty. Myyjän tulee siis pyrkiä olemaan kohtelias olematta teennäinen ja pystyä teitittelemään tekemättä keskustelusta väkinäistä. (Rope 2003, 92-94)

Myyntitilanteessa ns. ongelmanratkaisu lähestymistapa on malliesimerkki asiakaslähtöisestä myynnistä. Tällaisessa lähestymistavassa myyjä ei pyri ainoastaan myymään tuotetta vaan ratkaisemaan asiakkaan ongelman. Tällainen myyntityyli ei keskity asiakkaan heikkouksiin vaan tämän auttamiseen. Ongelmanratkaisulla pyritään myös luomaan pitkäaikainen asiakkuussuhde. Tässä myyntitavassa myyjän tulee kerätä asiakkaalta mahdollisimman paljon tietoa. Myynnin onnistuminen edellyttää asiakkaan yhteistyötä ja myyjän empaattisuutta. (Lahtinen ja Isoviita 1994, 182)

Golfkentän asiakkaista suurin osa haluaa apua välinevalinnoissaan. He haluavat mailan tai golfpalloja jotka sopivat juuri heidän tasoiselleen pelaajalle. He ovat siis lähtökohtaisesti helposti lähestyttäviä asiakkaita. He myös mielellään keskustelevat lajista ja kyselevät myytävistä tuotteista. Tämän vuoksi ongelmanratkaisu on hyvä lähestymistapa myyntitilanteessa.

Caddiemasterin tulee myös tietää riittävästi myymistään tuotteista jotta hän voi keskittyä asiakkaaseen ja esitellä tuotteita luontevasti. On myös hyvä tietää miten oman yrityksen myytävät tuotteet sijoittuvat kilpailijoihin nähden. Kaikkea teknistä tietoa tuotteesta ei tarvitse tietää. Omakohtaiset kokemukset tai esimerkiksi seuran kapteenin kokemukset ovat hyviä keinoja saada asiakas luottavaiseksi tuotetta kohtaan, mutta näitäkään suosituksia ei voi viljellä liikaa.

Myyjälle suotuisien ominaisuuksien lista on valtavan pitkä, ja tuskin kukaan myyjistä täyttää näitä kaikkia ominaisuuksia. Tärkeää ei ole niinkään kaikkien ominaisuuksien hallinta vaan myyjän oma viehätysvoima sekä rakkaus omaa työtä kohtaan. (Rope 2003, 104)

## **2.7 Alennusten myöntäminen**

Yrityksessä kaikkien työntekijöiden tulee noudattaa yhdessä sovittuja alennuskäytäntöjä. Samaan kohderyhmään kuuluvat asiakkaat maksavat aina tuotteistaan saman hinnan. Tällä tavoin vältetään uskottavuuden rapistumiselta ja pystytään luomaan kaikkien asiakkaiden kanssa kestäviä asiakassuhteita. Tuotteen hinta on aina myyntihinta, ja alennusta annetaan silloin, jos asiakas täyttää yrityksen asettamat alennuskriteerit. Työntekijän on hyvä muistaa, että jokainen alennettu euro on pois yrityksen katteesta. Kertakaupan toivossa annetut alennuksen aiheuttavat valtavan katemenetyksen pitkällä aikavälillä. Runsas tuotevalikoima auttaa asiakasta löytämään itselleen sopivan tuotteen ja takaa yritykselle hyvän myynnin kiinteilläkin hinnoilla. (Rope 2003, 78–80.)

Kaudella 2011 Alastaro Golfin osakkaat saavat 20 % alennuksen kaikista normaali-hintaisista tuotteista. Tämä koskee siis kaikkia väline- ja ravintolaostoksia. Asiakkaat pyrkivät myös usein ”tinkaamaan” tuotteiden hinnoista. Asiakkaan, joka ei ole osakas, kanssa toimittaessa alle 100 euron ostoksista ei pidä antaa alennusta, korkeintaan pyörittää ostos lähimpään kymmeneen euroon. On myös hyvä muistuttaa asiakkaita, että alennuksia ei voi yhdistää. Toiminnanjohtajan voi antaa hoitaa suuret tilaukset, jolloin hän voi neuvotella asiakkaan kanssa lopullisesta hinnasta.

## 2.8 Asiakaspalvelu

On tärkeää huomata, että yritystoiminta jatkuu vain silloin, jos asiakkaat ovat valmiita maksamaan tarpeeksi yrityksen tuotteista. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyys on ensiluokkaisen tärkeää. Mitattaessa asiakastyytyväisyyden suhdetta myyntiin on havaittu, että asiakastyytyväisyyden kasvaessa myynti kasvaa, ja vastaavasti sen laskiessa myynti laskee. Asiakastyytyväisyydellä voidaan siis ennustaa tulevaa myyntiä. Useissa asiakas ja myyntitilanteissa tärkeä ominaisuus myyjällä on kuunteleminen. (Lecklin 2002, 117–118)

Asiakkaat tulevat golfkentälle viihtymään ja viettämään vapaa-aikaansa. He myös odottavat saavansa kentällä hyvää ja asiantuntevaa palvelua. Mutta miten caddiemaster pystyy tuottamaan asiakkaille tällaista palvelua, jos laji ei ole entuudestaan hänelle tuttu? Monet golffarit ovat harrastaneet lajia kymmeniä vuosia eivätkä he siltikään tiedä lajista kaikkea.

Caddiemasterin ehkä suurin apuväline vaikeissa asiakaspalvelutilanteissa on aika. Etenkin seuran jäsenet eivät tarvitse vastausta kysymykseen välittömästi, vaan heille voi pyrkiä hankkimaan vastauksen sillä aikaa, kun he ovat pelaamassa tai he voivat palata asiaan seuraavalla vierailullaan. Sama pätee myös jäsenten puhelinyhteydenottoihin.

Vieraspelaajien kanssa toimittaessa ei voida noudattaa aivan samanlaista toimintatapaa. Esimerkiksi tiedon paikallissäännöistä he tarvitsevat heti kierrokselle lähtiesään. Samoin puhelinyhteydenotossa heidän olisi saatava vastaus kaikkiin kysymyksiin, kuten kentän kuntoon tai tämänhetkisiin varauksiin liittyen. Tämän vuoksi on siis ensiluokkaisen tärkeää, että caddiemasterilla on hallussaan tai ainakin helposti saatavilla kaikki golf-keskusta koskeva perustieto.

### Palveluvirhe

Asiakkaan kanssa tapahtuvassa palveluvirheessä tulee caddiemasterin suhtautua tilanteesta saatavaan valitukseen myönteisesti. Tällainen suhtautuminen parantaa asiakkaan tyytyväisyyttä suoraan. Ongelmatilanne tulee jäljittää aktiivisesti ja pyrkiä lähestymään asiakasta jo ennen tämän valitusta. Tiettyjä ongelmatilanteita voidaan

myös ennakoida: esimerkiksi uuden tekniikan käyttöönotto saattaa tuottaa ongelmia. Ongelmatilanne on yritystä ratkaistessa mahdollisimman nopeasti, jotta asiakas ei joudu kärsimään. Tämän vuoksi on tärkeää, että työntekijällä on olemassa valmius ja valtuus ongelman ratkaisemiseen. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan myös antaa jonkinlainen hyvitys. Hyvin hoidettu valitus tuo yleensä uskollisen asiakkaan. (Ylikoski 2001, 200–201.)

Tyytyväiset asiakkaat puhuvat muille yrityksen potentiaalisille asiakkaille. Asiakkaan positiiviset kokemukset kannustavat muita asiakkaita hankkimaan yrityksen tuottamia palveluita tai tuotteita. Tällöin asiakas toimii ikäänkuin yrityksen edustajana uusien asiakkaiden keskuudessa. Tällaista markkinointia kutsutaan word-of-mouth markkinoinniksi. (Lahtinen ja Isoviita 1994, 112)

### **Julkisvieraat**

Alastaro Golfissa vieraillee kauden aikana muutamia julkisvieraista, kuten kansanedustajia, entisiä presidenttejä, huippu-urheilijoita ja huippugolffareita. He ovat tottuneet julkisuuteen, mutta eivät varmasti halua ylimääräistä yleisöä golfatessaan. Tämän vuoksi ajanvarausjärjestelmään ei tehdä mitään erikoisia merkintöjä heidän kohdallaan, tarvittaessa heidän lähtönsä voidaan salata muilta golffareilta. Heitä tulee kohdella mahdollisimman hyvin, kuten ketä tahansa asiakasta.

### **Pukeutuminen**

Vaikka pukeutumisetiketti golf-kentillä onkin keventynyt viime vuosina, tulee caddiemasterin silti huomioida muutamia seikkoja pukeutumisessaan. Hyvä sääntö on miettiä, voisinko lähteä näillä vaatteilla pelaamaan golfia kentällemme. Farkut, collegehousut, verkkarit tai t-paidat eivät kuulu golfkentälle, eivätkä täten ole myöskään paras vaihtoehto caddiemasterille. Asiakkaalle on huomattavasti helpompi kertoa golfin pukukoodista, mikäli itse on pukeutunut asianmukaisesti. Varusteena suorat housut, kauluksellinen paita ja golfkengät.

Korujen käyttö ei sinänsä ole kiellettyä, mutta ruoka-aineita käsiteltäessä on hyvä muistaa hygieniasäädökset. Samoin tatuoinnit eivät ole sinänsä kiellettyjä, mutta on hyvä miettiä millaisen kuvan etenkin iäkkäät golffarit saavat yrityksestä, jos heidän ensimmäiseksi kentällä näkemänsä työntekijä näyttää heidän mielestään rikolliselta.

### **Päivä- Green fee**

Alastaro Golfin green fee on ns. päivä- green fee. Tämä tarkoittaa sitä, että maksettuaan kierroksensa pelaaja voi päivän aikana pelata yhdellä maksulla niin monta kierrosta, kuin hän ehtii. Jokainen uusi kierros olisi hyvä varata vasta edellisen jälkeen. Kierroksen voi varata etukäteen, kunhan kierrosten välille jää tarpeeksi suuri väli, tauot ja mahdollisesti hitaan kierroksen huomioiden. Molemmilla metodeilla on puolensa. Varattaessa kierros etukäteen pelaajat saattavat joutua kiiruhtamaan liikaa, mutta toisaalta muut pelaajat saavat realistisemman kuvan päivän varaustilanteesta. Varattaessa kierroksen jälkeen pelaajat saavat ajan sopimaan paremmin omaan peliryhtiinsä ja kentän ruuhkaan, eikä heidän tarvitse kiiruhtaa. Toisaalta, jos päivä on kiireinen voi toisen kierroksen saaminen tuottaa vaikeuksia.

### **Ryhmät**

Kauden alussa caddiemaster saa toiminnanjohtajalta tiedon ryhmälennuksista. Yleensä alennus on noin 10 % normaalista green feestä, jos ryhmässä on yli 20 henkilöä. Yli 50 hengen ryhmissä alennus voi olla 20 – 25 %. Ryhmähintaan kuuluu yleensä kärryt, saunominen, tulokortit sekä tulospalvelu. Yleensä caddiemasterin kannattaa pyytää ryhmätilauksen tiedustelijaa ottamaan yhteyttä toiminnanjohtajaan ja sopimaan tämän kanssa ryhmälle parhaiten sopiva paketti. Samalla ryhmä voi sopia ruokailuista, palkinnoista sekä ryhmän muista tarpeista.

Ryhmiä palvellessa on pyrittävä antamaan ryhmän kaikille jäsenille yhtä hyvää palvelua. Heidän vierailunsa on pyrittävä järjestämään siten, että he kaikki ovat erittäin tyytyväisiä palveluun ja he tuntevat olonsa tervetulleeksi. Ryhmät ovat erittäin hyvä tulonlähde, ja heidän avullaan kentälle voidaan saada paljon uusia asiakkaita. Uudet pysyvät asiakassuhteet voivat muodostua heistä itsestään tai heidän suositustensa perusteilla kentälle tulevista uusista asiakkaista.



### 3 GOLF-KENTÄN TOIMINTA

Golfkentät ympäri Suomen toimivat säiden armoilla. Toimikauden pituus määräytyy pitkälti kevään lumisateista sekä syksyn lämpötiloista. Etelä-Suomessa kentät saatetaan avata jo huhtikuussa, kun taas esimerkiksi Rovaniemellä sijaitseva Arctic Golf avasi kenttensä kaudella 2010 vasta 28.5. käyttäen talvigriinejä, siis griinejä, jotka ovat väliaikaisesti peliväylällä siksi, että oikeat griinit eivät kestä kulutusta. Arctic Golf sulki kenttensä 28.9. Alastaro Golf avattiin kaudella 2010 normaalein griinein 25.4. ja suljettiin 17.11. Alastaro golf pystyy siis toimimaan huomattavasti pidempään, kuin pohjoisessa sijaitsevat kentät. Toisaalta maailmalla on myös lukuisia kenttiä, jotka sijaintinsa ansiosta voivat olla avoinna vuoden ympäri.

Alastaro Golfin pitkään kauteen vaikuttavat eteläisen sijainnin ja sään lisäksi kentän pohjarakenne. Kenttä on rakennettu vanhalle soranottoalueelle ja kentän pohja on hiekkapohja. Hiekka läpäisee tehokkaasti kosteutta, minkä vuoksi keväällä sulanut lumi suodattuu nopeasti kenttäpohjan läpi eikä jää lammikoiksi kentälle. Samoin syksyn runsaat sateet suodattuvat nopeasti kenttäpohjan läpi, joten kenttää ei jouduta sulkemaan liiallisen kosteuden vuoksi. Pelaaminen on myös miellyttävämpää kun pallo ei ui vedessä tai kengät kastu läpimäriksi pelatessa.

Golfkentällä on vain muutamia työntekijöitä, jotka ovat yrityksen palveluksessa ympäri vuoden. Tällaisia työntekijöitä ovat yleensä toimitus- ja toiminnanjohtajat sekä kenttämestarit. Jotkut seurat myös työllistävät ympäri vuoden sihteerin, joka hoitaa jäsenlaskutuksen sekä jäsentietojen ylläpitämisen. Toisissa seuroissa tämän työn hoitaa toiminnanjohtaja.

#### 3.1 Kentänhoito

Kausiluonteen vuoksi työt keväällä saattavat alkaa hyvin yllättäen. Lumen sulaminen saattaa kestää vain muutaman päivän, jonka jälkeen kenttä on pyrittävä saamaan pelikuntoon mahdollisimman nopeasti. Tämän vuoksi kentän hoitoon tarvitaan työntekijöitä, jotka ovat valmiita tulemaan töihin hyvin lyhyellä varoitusajalla.

Työntekijöiden tulisi myös olla kokeneita, jolloin kenttämestarille jää enemmän aikaa omille töilleen, eikä hänen tarvitse jatkuvasti valvoa kentänhoitajia. Ongelmana tässä on kokeneen henkilön palkkakulut, sillä golfkenttä pyörii hyvin rajallisella budjetilla. Toisaalta työntekijöitä tarvitaan myös tarpeeksi, jotta kentänhoito pyörisi, ja kenttä saataisiin pysymään jatkuvasti hyvässä kunnossa. Kentän strategiasta riippuen kentällä voi olla esimerkiksi kenttämestari, apulaiskenttämestari sekä 3 - 10 kentänhoitajaa. Mikäli kentänhoitajia on tarpeeksi, voidaan työt jakaa henkilön pätevyyden ja kokemuksen mukaan. 16-vuotiaan ensimmäistä kertaa kentällä toimivan kentänhoitajan vastuulla voi esimerkiksi olla pallojen kerääminen rangelta, bunkkereiden hoitaminen sekä lyöntipaikkojen kunnosta huolehtiminen. Kokeneempi kentänhoitaja voi esimerkiksi hoitaa väylien leikkuun, viheriöiden leikkuun sekä vaativat kunnostustyöt, kuten syväilmaukset tai paikkauskylvöt. Apulaiskenttämestari puolestaan kykenee tekemään kaikkia kentänhoitoon liittyviä toimia sekä kenttämestarin kanssa hoitamaan kentän hoitosuunnitelman laatimisen, tarvikkeiden hankinnan sekä mahdollisesti huoltamaan kentän työkoneita. Kentänhoitajia on yleensä kentällä eniten kauden ollessa kiivaammillaan. Keväällä ja syksyllä ruoho kasvaa hitaammin, ja pelaajamäärät ovat vähäisempiä, tämän vuoksi kenttä vaatii hieman vähemmän hoitoa, ja hoidon toteuttaminen on helpompi organisoida.

### **3.2 Osakkeet**

Osakkeisiin liittyvät kyselyt ja niiden käsittely kuuluu toiminnanjohtajalle, mutta tästä huolimatta on caddiemasterin hyvä olla tietoinen eräistä osakkeisiin liittyvistä asioista. Osakkeen ostaneet pelaajat ovat sijoittaneet golfkenttään rahaa, ja heidän panoksensa avulla kentän talous saadaan pysymään vakaalla pohjalla. Yleisin tapa hyödyntää osaketta on maksaa jokaisen kauden alussa hoitovastike, jonka jälkeen pelaaja voi pelata koko kauden ilman muita maksuja. Osakas voi myös vuokrata oman osakkeensa toiselle pelaajalle, tällöin puhutaan vuokrapelioikeudesta. Vuokrapelioikeuden haltia saa pelata koko kauden ilman maksuja, mutta hänelle ei kuulu muita osakkaan etuja, kuten alennuksia tai ilmaisia poletteja. Myös Alastaro Golf Oy vuokraa osakkeitaan rajoitetusti pelaajien käyttöön. Mikäli osakkeen omistaja ei aktivoi osakettaan, joutuu hän kuitenkin maksamaan yhtiökokouksen määräämän summan hoitovastikkeesta joka vuosi.

Mikäli asiakas haluaa lisätietoa osakkeista tai on halukas ostamaan osakkeen tulee hänet ohjata toiminnanjohtajan puheille. Mikäli toiminnanjohtaja ei ole paikalla, voi asiakkaan tiedot ottaa talteen ja kertoa hänelle, että toiminnanjohtaja ottaa häneen yhteyttä mahdollisimman pian.

### **Henkilökohtainen osake**

Henkilökohtainen osake, eli A-osake on osake, jonka käyttäjä voi maksettuaan hoitovastikkeen pelata koko kauden ilman muita maksuja. Tämä on Alastaro Golfin yleisin osakemuoto. Osakkeen voi myös vaihtaa 20-korttiin, joka sisältää 20 pelikierrosta, ja jota voi käyttää kuka tahansa henkilö. Mikäli osakkeen omistaja vuokraa osakkeensa toiselle henkilölle maksaa hän itse hoitovastikkeensa, ja hoitaa vuokrauksen toisen henkilön kanssa sekä ilmoittaa käyttäjän toiminnanjohtajalle.

### **Perheosake**

Perheosake, eli C-osake mahdollistaa samassa taloudessa asuvien kahden aikuisen ja kahden lapsen rajattoman pelaamisen kentällä. Lapsen ikäraja on tässä tapauksessa 21. Aikuisten vapaat pelioikeudet voidaan muuttaa 20 pelikierrosta sisältäväksi 20-kortiksi. 20-korttia voi käyttää kuka tahansa pelaaja, myös talouden ulkopuolelta. Mikäli molempien aikuisten vapaat pelioikeudet vaihdetaan 20-korteiksi menettävät lapset vapaan pelioikeutensa. Alle 14-vuotiaat juniorit eivät saa pelata kentällä ilman aikuisia.

### **Yritysosake**

Yritysosake, eli B-osake on pääasiassa yrityksille myytävä osake, joka sisältää kolme vapaata pelioikeutta. Toisin kuin muissa pelioikeuksissa B-osakkeen pelioikeuksien käyttäjiä ei ole pakko nimetä. Yritys voi siis antaa esimerkiksi asiakkaidensa tai työntekijöidensä pelata vapaasti pelioikeuksilla. Yritys voi myös vaihtaa pelioikeudet 20-kortiksi. Mikäli B-osakkeen pelioikeuskortteja tai 20-kortteja säilytetään Alastaro Golfin toimistossa peritään niiden käytöstä maksu. B-osakkeiden asiakirjoja tai pelioikeuskortteja luovutettaessa on oltava tarkkana, sillä yritys voi

lähettää kortteja hakemaan periaatteessa kenet tahansa. On siis hyvä kirjata ylös, mitä asiakirjoja luovuttaa ja kenelle. Yritys voi myös antaa listan pelaajista, jotka saavat käyttää heidän peliosakkeitaan, tällöin niitä käytettäessä on tarkistettava, että kyseisellä henkilöllä on lupa käyttää niitä. Yrityksen pelioikeuksilla tai 20-korteilla ei saa yhtäikaa olla kentällä enempää pelaajia, kuin mitä heillä on pelioikeuksia tai 20-kortista on käytetty pelikertoja.

## 4 GOLF-KENTÄN MARKKINOINTI

Markkinointi kaikessa yksinkertaisuudessaan on oikean tuotteen tuominen oikeaan paikkaan oikealla hetkellä ja oikealla hinnalla. Golfkentällä ydintuote on itse pelaaminen. Sen ympärille voidaan rakentaa palvelupaketteja, jotka sisältävät lisäpalveluita tai tuotteita. Suomessa golfalan kilpailu on kovaa, koska pelaajille on verrattain lyhyen matkan päässä lukuisia golfkenttiä. (Mindtools 2011)

### 4.1 Tuotteena golfkenttä

Tuotetta suunniteltaessa tulee miettiä mitä asiakas tahtoo tuotteelta ja mitä tarpeita tuote asiakkaalle täyttää. On myös mietittävä missä ja miten tuotetta käytetään ja miten se eroaa kilpailijoiden tuotteesta. Mitä ominaisuuksia tuotteella tulee olla, ja ovatko jotkut näistä ominaisuuksista tarpeettomia tai liian kalliita. (Mindtools 2011)

Alastaro Golfin ydintuote on siis golfin pelaaminen. Sen tarkoitus on täyttää asiakkaan tarve päästä nauttimaan golfin peluusta. Tuotteesta on tarjolla muutamia erilaisia variaatioita. Pelaaja voi esimerkiksi pelata täyden 18 reikää käsittävän kierroksen, tai vaihtoehtoisesti puolikkaan kierroksen, joka käsittää yhdeksän reikää. Pelaaja voi pelata tasoituksestaan riippuen yksin tai ryhmässä, jossa on kahdesta neljään pelaajaa. Pelaaja voi pelata kierroksen tuttujen ihmisten kanssa, tai itselleen tuntemattomien ihmisten kanssa.

Alastaro Golfissa tuote on lähes aina saatavilla ja se käytetään paikan päällä. Sään vuoksi golfkenttää ei jouduta sulkemaan kuin ukkosella. Toisaalta tuote on saatavilla aikaisin keväällä ja vastaavasti myöhään syksyllä. Kilpailevat kentät joutuvat siirtämään kenttensä avausta kosteuden tai lumen vuoksi, ja eteenkin syksyllä kosteus nousee kentällä suureksi ongelmaksi. Tämän vuoksi Alastaro Golfin sijaintia voidaan pitää tuotteen kannalta erittäin onnistuneena.

Kenttä pystyy optimitilanteessa mahdollistamaan 24 pelaajan kentälle pääsyn tunnissa. Kentän ollessa avoinna noin 12 tuntia vuorokaudessa voidaan asiakkaita parhaimmillaan palvella 288 päivässä. Kuitenkin toiset tiijat ovat suosittumia kuin

toiset. Kentällä on helppo havaita ruuhkaa aamuisin ja iltapäivisin, päivien ja iltojen jäädessä vähemmälle käytölle. Teoreettinen maksimi edellyttäisi myös pelaajien tasoitusten olevan keskimäärin 27, jotta jokaiseen vapaaseen lähtöön voitaisiin laittaa neljä pelaajaa tasoitusrajan ollessa 108. Tällä hetkellä pelaajien tasoituksen keskiarvo on noin 36.

Alastaro Golfin maasto on tasaista. Tämän vuoksi seniorit pystyvät pelaamaan kentällä vaivattomasti. Alastaro Golf ry:n 600 jäsenestä, siis aktiivisista golffareista, yli 200 on iältään 50 – 80 -vuotiaita. Tuotetta ei ole kuitenkaan erikseen suunnattu senioreille. Tulevaisuudessa olisi tärkeää miettiä markkinoinnin suuntaamista eri kohderyhmille.

Alastaro Golf tuottaa pelaamisen oheispalveluina välinemyyntiä, golfkoulutusta ja -kursseja jotka on ulkoistettu Golfpassi Oy:lle, harjoittelualueen sekä ravintolapalveluita. Tämän lisäksi yrityksille ja yhdistyksille on tarjolla kokoustiloja ja golfiin tutustumispaketteja.

Yrityksessä on myös pohdittu ruokapakettien liittämistä green fee – maksuun, mutta alustavan kyselyn perusteilla asiakkaat eivät kokeneet tätä palvelua hyödylliseksi. Kyseinen palvelu on käytössä muutamilla golfkentillä, joissa green feen hintaan sisältyy esimerkiksi kuppi kahvia ja sämpylä. Green fee on tällöin vastaavasti normaalia korkeampi. Yritys on tarkastellut mahdollisuutta rakentaa alueelle asiakkaille vuokrattavia mökkejä, sillä kenttäyhtiöllä on omistuksessaan useita hehtaareita käyttämätöntä maata. Majoituksen kysyntä on ollut alueella kuitenkin pientä, ja lähellä sijaitseva Alastaron Moottoriradan mökkikylä tarjoaa riittävät majoitusmahdollisuudet mökkimajoitusta haluaville. Toisaalta kentän vieressä sijaitsevat mökit voisivat myös aiheuttaa tilanteita, joissa asiakkaat kävisivät kentän aukioloaikojen ulkopuolella pelaamassa golfia maksamatta. Yritykset, jotka pitävät tilaisuuksiaan kentällä voivat halutessaan tilata golfiin tutustumispaketteja, jotka sisältävät ohjattua lyöntiharjoittelua sekä lyhyen esitelmän Alastaro Golfin historiasta ja toiminnasta. Tämä ei ole juurikaan poikanut uusia asiakassuhteita, mutta on mahdollista että golfsiemenen kylväminen asiakkaisiin tuottaa hedelmää vasta vuosien kuluttua. Kentän osakkaille on tarjolla rajoitettu määrä maksullisia välinekaappeja, joissa he voivat säilyttää golfvälineitään koko kauden. Tämä palvelu on koettu hyväksi, mutta tilojen rajallisuuden vuoksi kaikki halukkaat eivät saa välineitään säilytykseen.

Golfvälinemyynti on Alastarolla koettu hyväksi liitännäispalveluksi. Kaupaksi parhaiten käyvät golfissa kuluvat tarvikkeet kuten golfhanskat ja golfpallot. Golfharrastuksen aloittaneille asiakkaille on tarjolla aloittelijoille suunnattuja edullisia paketteja, jotka sisältävät naisten tai miesten golfmailat sekä laadukkaan bägin. Edullinen aloittelijapaketti madaltaa entisestään golfin aktiivisen harrastamisen aloittamisen kynnystä. Kokeneemmille pelaajille on tarjolla laadukkaita Adidaksen valmistamia mailoja, monipuolisempia bägejä sekä golfpalloja, joiden ominaisuuksia kokenut pelaaja pystyy paremmin hyödyntämään. Adidaksen mailoista on myös tarjolla demomailoja, joita pelaajat voivat ottaa mukaan pelikierrokselleen. Tämän lisäksi pelaajille on tarjolla valikoima golfvaatteita sekä oheisvarusteita kuten sateenvarjoja ja merkkkausnastoja, joilla pelaaja merkkaa pallonsa paikan viheriöllä.

## 4.2 Sijainnin vaikutus markkinoinnissa

Tuotteen sijaintia suunniteltaessa on tärkeää miettiä sitä, mistä asiakkaat etsivät tuotetta. Ostetaanko tuote internetistä, kaupasta vai etsitäänkö se katalogista? Tuote on saatava oikeisiin jakelukanaviin ja sille on hankittava tarpeeksi näkyvyyttä valituilla myyntikanavilla. On myös opittava kilpailijoiden metodeista ja tarvittaessa erotuttava selkeästi kilpailijoista. (Mindtools 2011)

Alastaro Golf voi myydä tuotettaan ainoastaan omissa toimitiloissaan. Tuotetta ei voida pakata ja viedä asiakkaalle tai muun alan yrityksen toimipisteeseen. Asiakkaat on siis saatava tulemaan tuotteen luokse. Alastaro Golfin lähimmät kilpailijat ovat pohjoisessa 50 kilometrin päässä sijaitseva Lakeside Golf Vammalassa, etelässä 55 kilometrin päässä Kankaisten Golf Maskussa, Idässä 35 kilometrin päässä Loimijoki Golf Ypäjällä sekä lännessä 75 kilometrin päässä Nakkila Golf Nakkilassa. Alastaro Golfilla on siis ympärillään paljon kenttiä, jotka ovat yhtä kaukana lähialueen asutuskeskuksista kuin Alastaro Golf. Alastaro Golf on myös kentistä uusin, joten se joutuu kilpailemaan jo olemassa olevista asiakkaista vanhojen toimijoiden kanssa. Sijainti ei siis ole paras mahdollinen ajatellen olemassa olevaa kilpailutilannetta. Alastaro Golf on kuitenkin pystynyt houkuttelemaan asiakkaita etenkin Loimijoki Golfista. Asiakkaiden kertoman perusteilla syy tähän on Loimijoki Golfin toiminnan hitaus ja hankaluus sekä Alastaro Golfin pidempi pelikausi. Pidemmän kauden ansiosta esimerkiksi koko kauden pelioikeuden ostavat pelaajat saavat raholleen enemmän vastinetta.

Suomessa jokaiselle Golfliittoon kuuluvalla golffarille jaetaan joka vuosi kenttäopas, joka sisältää tiedot kaikista Suomen golfkentistä. Oppaassa ilmenee kaikki tiedot Suomen Golfliittoon kuuluvista kentistä. Tämän vuoksi moni golffari suunnittelee golfkautensa tämän oppaan avulla. Osa golfkentistä on myös ostanut kenttäoppaasta mainostilaa omalle kentälleen. Kentät ovat aakkosjärjestyksessä ja tämän ansiosta Alastaro Golf on kenttäoppaan ensimmäinen esiteltävä kenttä.

Alastaro Golf on mainostanut palveluitaan lähialueiden sanomalehdissä, jonne on myös lähetetty yrityksessä järjestettävien kilpailuiden tuloksia. Yrityksellä on myös omat internetsivut jonne on olemassa linkki Suomen Golfliiton internetsivuilta sekä Golfpiste.com – internetsivuilta. Alastaro Golfilla on ollut messuosasto vuoden 2009 ja 2011 Loimaa messuilla. Osasto on kerännyt molemmilla kerroilla runsaasti huomiota ja golfista kiinnostuneita ihmisiä, joihin otetaan yhteyttä usein vielä myöhemmin. Yritykseltä on toivottu tienvarsimainontaa, mutta nykyisen lainsäädännön vuoksi sellaisen toteuttaminen on mahdotonta.

### **4.3 Pelaamisen ja oheistuotteiden hinnoittelu**

Hinta suunniteltaessa tulisi aina miettiä tuotteen ostajalle tuottamaa arvoa. Samalla tulisi pyrkiä vastaamaan lukuisiin hintaa koskeviin kysymyksiin. Onko kyseiselle tuotteelle olemassa jo jokin hinnoittelurakenne kyseisellä myyntialueella? Miten asiakkaat reagoivat hinnanmuutokseen, voiko esimerkiksi pieni hinnanlasku tuoda yritykselle suuremman jalansijan markkinoilla, vai voiko pieni hinnan nosto puolestaan tuoda tuotteelle paremman katemarginaalin menettämättä asiakkaita? Millaisia alennuksia asiakkaille tulisi antaa ja miten kilpailijat ovat tuotteensa hinnoitelleet? (Mindtools 2011)

Alastaro Golf on hinnoitellut tuotteensa alueella olevan hinnoittelun mukaisesti. Green fee maksaa 45 euroa. Lakeside Golfin green fee on viisi euroa kalliimpi, Loimijoki Golfin hinta on täysin sama, Kankaisten Golfin green fee on viikonloppuisin viisi euroa kalliimpi ja arkisin sama kuin Alastaro Golfissa. Ainoastaan Nakkila Golfin green fee on edullisempi. Nakkilan green fee maksaa ainoastaan 27 euroa, mutta heidän kenttensä on vain yhdeksän reikäinen, joten asiakas joutuu kiertämään saman kentän kahteen kertaan.



Nakkilan edullinen green fee antaa myös etenkin vanhoille golffareille kuvan siitä, että kenttä on huonossa kunnossa tai muuten alempiarvoinen. Alastaro Golfin green feellä pelaaja pääsee kiertämään niin monta kierrosta kuin haluaa. Tällainen käytäntö ei ole voimassa muilla lähialueen kentillä. Alastaro Golfin green fee antaa siis asiakkaalle huomattavaa lisäarvoa. Moni asiakas ei hyödynnä tätä etua golfkierroksen pituuden vuoksi; harvalla on aikaa pelata golfia yli neljä tuntia päivässä. Hinnoittelu kuitenkin antaa pelaajalle tunteen, että hänen kierroksensa on edullinen, vaikka hän maksaakin saman hinnan kuin viereisillä kentillä. Alastaro Golf tarjoaa myös halvemman kierroksen oman seuransa jäsenille. Heille kierros maksaa 35 euroa. Jäsenmaksun ollessa 75 euroa pelaajan, joka kiertää Alastarolla kaudessa kahdeksan kierrosta tai enemmän, kannattaa liittyä seuran jäseneksi. Tämän kautta yhtiölle saadaan lisää sitoutuneita asiakkaita, jotka tuottavat pitkällä tähtäimellä enemmän rahaa, kuin kerran tai kaksi kalliimmalla green feellä kiertävät pelaajat.

Pelaajille on myös tarjolla 10 pelikierrosta sisältäviä kortteja, joita ostaessa yhden green feen hinnaksi tulee 30 euroa. Myös tätä palvelua hyödyntävät asiakkaat muodostavat kentän kanssa pidempiä asiakassuhteita. Samoin tarjolla on myös vuokrapelioikeus, joka maksaa 675 euroa. Vuokrapelioikeudella pelaaja voi pelata kauden aikana yhdellä maksulla niin usein kuin hän vain ehtii.

Alastaro Golf on ottanut väline- ja ravintolamyyntiin hinnoittelupolitiikan, jonka mukaan ainoat asiakkaat, jotka tuotteista saavat alennuksia ovat osakkaat, siis henkilöt jotka ovat ostaneet golfosakkeen. He saavat kaikista tuotteista 20 % alennuksen. Tämä tarkoittaa sitä, että osakkaat saavat sijoitukselleen enemmän vastinetta. Toisaalta tuotteissa on oltava hieman normaalia korkeampi kate, jotta osakkaille myytäessä tuotteita ei myytäisi tappiolla. Esimerkiksi kahvikuppi maksaa 1,20 euroa asiakkaille ja puolestaan 0,96 euroa osakkaille. Tämän hinnoittelupolitiikan avulla kaikki samassa asiakasryhmässä olevat henkilöt maksavat tuotteista saman hinnan. Samalla myyjät voivat perustella helposti miksi he eivät voi antaa alennusta tuotteista, tai sen miten asiakas voi saada alennusta. Ryhmäostoissa ja yli 800 euron ostoksissa asiakkaan on mahdollista neuvotella hinnasta toiminnanjohtajan kanssa.

#### 4.4 Markkinointiviestintä

Promootiokokonaisuutta rakennettaessa on pohdittava, mitkä mediat toimivat parhaiten halutun asiakaskunnan tavoittamiseksi. On myös mietittävä mikä on paras ajankohta markkinoida oman yrityksen tuotteita. Lisäksi pitää tarkastella kilpailijoiden markkinointia ja reagoida sen mukaisesti. (Mindtools 2011)

Golfalan asiakaskunta on valtava. Golfinharrastajia on Suomessa yli 140 000 ja kasvu on jatkuvaa. Golfmarkkinointi on aktiivisinta keväällä hieman ennen kauden alkua. Osa golfseuroista järjestää jäsenilleen myös golfmatkoja ulkomaille ja tekniikkaharjoituksia sisähalleissa talvikautena.

#### Henkilökohtainen myyntityö

Ydintuotteen ollessa golfin pelaaminen on asiakkaan tarpeiden huomiointi ja täyttäminen ensisijaisen tärkeää. Asiakkaan on koettava, että hän saa sijoittamalleen rahalle vastinetta ja että häntä palvellaan niin hyvin kuin mahdollista. Tämän vuoksi yrityksen kaikkien työntekijöiden on osallistuttava henkilökohtaiseen myyntityöhön toimenkuvaan katsomatta.

Myyntityö voi yhtäläillä olla sanatonta ja visuaalista, esimerkiksi kentänhoitajien käytös ja toiminta kentällä tulee olla tarkoituksenmukaista ja sellaista, että pelaajat eivät häiriinny liiaksi heidän toiminnastaan. Jos jostakin syystä kentänhoitajan on oltava asiakkaan kanssa tekemisissä pitää heitä kohdella asiallisesti. Kentänhoitajien olisi myös hyvä pukeutua siististi ja yhdenmukaisesti, joskin on ymmärrettävää että heidän työssään varusteet eivät pysy siisteinä kovin pitkään.

Samoin caddiemasterien on pyrittävä toimimaan asiakkaan kanssa aina niin hyvin kuin mahdollista. Argumentoinnin ja vasta-argumentoinnin on oltava sujuvaa ja asenteen kohdallaan. Caddiemaster on lähes aina henkilö, jonka kanssa asiakas luo yritykseen ensi- ja viimevaikutelman. Tämänkin vuoksi työssään viihtyvä ja työssä osaava caddiemaster on yritykselle suunnaton voimavara.

Onnistunut henkilökohtainen myyntityö synnyttää yrityksestä positiivisen kuvan ja saa aikaan paljon puhetta pelaajien keskuudessa. Tämä puolestaan synnyttää

suusta suuhun markkinointia. Suusta suuhun markkinoinnilla pyritään saamaan sekä uusia ihmisiä golfin pariin, kuin golfia Alastarolla pelanneiden golfareiden ystäviä kentälle. Ensimmäisessä tapauksessa kannustetaan Alastaro Golfin golfseuran jäseniä tuomaan ystäviään ja perheenjäseniään kentälle tutustumaan golfiin heidän kanssaan. Jälkimmäisessä pyritään asiakkaille antamaan niin hyvä kokemus, että heistä syntyy Alastaro Golfin edustajia heidän omissa golfseuroissaan.

## **Mainonta**

Varsinais-Suomessa golfkentät eivät juuri mainosta radiossa tai televisiossa. Eniten golfmainoksia löytyy Golflehdessä, joka toimitetaan jokaisen Golfliittoon kuuluvan golffarin kotiin. Tämän lisäksi mainoksia on paikallislehdissä ja golfaiheisilla internetsivuilla.

Paikallislehdissä mainostettaessa pyritään tavoittamaan uusia potentiaalisia golffareita kyseiseltä alueelta. Mainokset sisältävät maininnan Alastaro Golfin vahvuuksista, kuten pitkästä pelikaudesta ja kentän hyvästä kunnosta. Tämän lisäksi niissä mainitaan golfin aloitusta harkitseville suunnatuista paketeista, jotka sisältävät Alastaro Golf ry:n jäsenyyden, golfkurssin sekä 10 pelikierrosta. Golfliiton lehdessä ja golfaiheisilla internetsivuilla taasen pyritään kosiskelemaan golfia jo harrastavia ihmisiä sekä heidän puolisoitaan tai lapsiaan. Mainosten suuren määrän vuoksi näissä instansseissa on vaikea erottua edukseen muista kilpailijoista. Lehtien ja internetsivujen profiloitumisen vuoksi mainonta näissä on myös hyvin kallista. Useimmiten näissä golfjulkaisuissa markkinoidaan paketteja jotka sisältävät golfkierroksen sekä majoituksen läheisessä hotellissa. Myös Alastaro Golfilla on tarjolla majoituspaketti läheisen kartanomajoitusyrityksen kanssa. Tämän suosio on kuitenkin ollut vuosien varrella melko pieni, osittain tähän vaikuttaa varmasti juuri mainonnan vähyys.

## **Myynnin edistäminen**

Alastaro Golfin green fee –maksusta on mahdollista saada alennusta monin eri tavoin. Alastaro Golf ry:n jäsenet saavat normaalihintaisesta green feestä 10 euroa alennusta. Tämän saman alennuksen saavat Alastaro Golf Oy:n yhteistyökenttien pelaajat. Arkisin kello 8.00 – 12.00 välillä normaalihintaisesta green feestä saa 20

euroa alennusta. Tämä alennus luotiin sen vuoksi, että arkiamat olivat kentällä hiljaisia. Alennus otettiin käyttöön vuonna 2010 ja se on ollut hyvin suosittu etenkin eläkeläisten keskuudessa. Tämän lisäksi Alastaro Golf on mukana lukuisissa golfalennusjärjestelmissä kuten SuperGolfissa, Golfpiste.com sekä Suomen golfkenttien yhdistys SGKY:ssä. Nämä yhdistykset ja yritykset tarjoavat asiakkailleen etukortin, jolla saa alennuksia tietyillä kentillä Suomessa. Vastaavasti kentät jotka ovat mukana näissä kortteissa saavat itsensä näkyville mainosjulisteissa ja internetsivuilla.

Alastaro Golfin messuosastolla Loimaa messuilla 2008 ja 2010 jaettiin messukävijöille satoja ilmaisia golflehtiä sekä yrityksen esitteitä. Molemmilla kerroilla järjestettiin myös arvonta jonka voittaja pääsi ilmaiseksi tutustumaan golfiin. Arvontaan osallistuja sai myös halutessaan vastaanottaa postia Alastaro Golf Oy:ltä. Messuosasto sai vuonna 2010 kiitosta järjestäjiltä ja golfista kiinnostuneita kävi osastolla paljon. On siis odotettavissa, että tulevaisuudessa Alastaro Golf saa uusia asiakkaita juuri näiden messujen ansiosta. Tämä kuitenkin voi, kuten yritystenkin kanssa toimittaessa, näkyä vasta vuosien kuluttua.

Alastaro Golf Oy:llä on tarjolla ilmaisia golflehtiä ympäri golfkauden. Näitä pyritään tarjoamaan kaikille kiinnostuneille. Samalla lehden mukana annetaan matkaan yrityksen esite, joka sisältää mm. tiedot vuoden aikana järjestettävistä golfkurseista. Samalla tavoin kaikille halukkaille on tarjolla lainaksi ilmaisia golfmailoja ja golfpallonia joilla voi käydä tutustumassa lajiin kentän harjoitusalueella. Seuran jäsenillä on myös lupa ottaa mukaan golfista kiinnostuneita ihmisiä pelikierrokselle. Tämän kautta pyritään jälleen madaltamaan golfin aloittamisen kynnyksiä.

Mikäli pelaaja lyö kentällä pallon reikään yhdellä lyönnillä (hole-in-one) tarjoaa golfkenttä hänelle ja kaikille kentällä oleville henkilöille kuohuviiniä. Samoin pelaaja saa nimensä ja golfpallonsa esille klubitalolla sijaitsevaan kunniatauluun. Samoin mikäli golfkilpailuissa pelaajan tulos on Hartwallin sponsoroimalla väylällä numero 12 yksi alle par saa hän palkinnoksi lavallisen olutta tai limonadia. Molemmat perinteet pohjautuvat pitkälle golfin historiaan. Hole-in-one -tuloksia nähdään kentillä harvoin, joskus kauden aikana ei tule ainuttakaan "holaria", mutta yksi alle par -tuloksia väylällä 12 tulee kauden aikana noin 20-30.

## Suhdetoiminta

Alastaro Golf Oy tarjoaa osakkailleen vuosittain maksuttomia tapahtumia ja kilpailuja, joissa on tarjolla viihdettä, yhdessäoloa sekä ruokailumahdollisuus. Näillä tapahtumilla pyritään tuottamaan lisäarvoa osakkaiden sijoittamalle rahalle sekä pitämään heidän tyytyväisinä. Samalla nämä toimivat instanssina jossa osakkaat voivat verkostoitua keskenään ja Alastaro Golf Oy:n edustajien kanssa. On myös hyvä huomioida, että Alastaro Golf Oy:n osakkaina ja Alastaro Golf ry:n jäseninä on nykyisiä ja entisiä korkeissa viroissa toimivia ihmisiä. Heidän joukossaan on esimerkiksi poliitikkoja, europarlamentaarikkoja, yritysten toimitusjohtajia sekä yrittäjiä. Heidän kautta yritykset on pystynyt muodostamaan yhteistyösopimuksia, jotka ovat olleet molemmille osapuolille hyödyllisiä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi sopimukset, jossa Alastaro Golf suostuu järjestämään yritykselle kilpailut kentällään. Golfkilpailu tuo yritykselle mahdollisuuden mainostaa itseään tehokkaasti golfkentällä ja antaa heille esimerkiksi mahdollisuuden kutsua omia sidosryhmiään nauttimaan golfista. Yhteistyöyritys puolestaan tuottaa Alastaro Golfille palveluitaan tai tuotteitaan alennetulla hinnalla tai ilmaiseksi. Osa tällaisista sopimuksista on monivuotisia ja erittäin kannattavia.

Golffarit tuntevat paljon muita golffareita, joten heidän keskuudestaan on helppo löytää ammattinsa osaava henkilö ratkaisemaan kentällä tai klubilla olevan ongelmatilanteen, tai muutoin kehittämään ja tehostamaan yrityksen toimintaa. Alastaro Golf ry:n mieskapteeni on esimerkiksi tietoliikennealan ammattilainen ja naiskapteeni puolestaan sisustusalan ammattilainen. Heistä molemmista on valtavasti hyötyä yritykselle ja he toimivat myös hyvänä yhteyshenkilönä Alastaro Golfin ja työnantajansa välillä. Heillä on myös selkeä halu auttaa Alastaro Golf Oy:tä, koska he ovat sen osakkaita ja/tai Alastaro Golf ry:n jäseniä.

## 5 CADDIEMASTER JA GOLF-KENTÄN MARKKINOINTI

Caddiemaster on henkilö, jonka kanssa asiakas on tekemisissä ottaessaan yhteyttä golfkenttään, saapuessaan kentälle, viettäessään taukoa kierroksen aikana sekä poistuessaan golfkentältä. Asiakas ei asioi kentän toiminnanjohtajan, seuran puheenjohtajan tai seuran kapteenin kanssa. Tämän vuoksi caddiemaster on erittäin tärkeässä asemassa golfkentän markkinoinnissa. Toisaalta caddiemaster ei ole suuressa roolissa golfkentän mainoksissa, joita esiintyy esimerkiksi lehdissä, radiossa tai golfalan julkaisuissa. Tieto erinomaisesta palvelusta leviääkin siis lähinnä puskaradion ja nettikeskustelujen kautta. Hyvä asiakas kertoo huonosta palvelusta yritykselle ja hyvästä palvelusta ystävilleen.

Voidaan myös ajatella, että seuran omat jäsenet sekä osakkaat tulevat kentälle pelaamaan rahallisen sitoumuksensa vuoksi, joten heille palvelu ei ole niin tärkeää. Asia on kuitenkin parempi ajatella siten, että juuri heidän rahallisen sitoutumisensa vuoksi caddiemasterit voivat tehdä työtään ja siksi omat jäsenet ja osakkaat ansaitsevat erittäin hyvää palvelua. Pitkässä työsuhteessa he tulevat tutuksi, ja työnsä osaava caddiemaster oppii palvelemaan tuttuja asiakkaita heille parhaiten sopivalla tavalla. Voidaan sanoa, että pelaamaan tulemisen kynnyksensä laskee entisestään, koska kentällä saa erinomaista palvelua ja tutulta ystävälliseltä caddiemasterilta voi kysyä kysymyksiä, jota tuntuvat itsestä ehkä hölmöiltä, ja hän antaa niihin asiallisen vastauksen. Caddiemaster on siis yrityksen näkyvä käyntikortti myös vapaa-aikanaan - mikä on hyvä muistaa.

Caddiemasterilla on siis hallussaan paljon tietoa pelaajien kokemuksista ja mielipiteistä. Tämän vuoksi heidän tietojaan on tärkeää käyttää kehitettäessä kenttää tai suunniteltaessa sen mainontaa. Useimmiten caddiemasterin työ päättyy hänen siirtymisensä takaisin opiskelun pariin. Ennen työsuhteen päättymistä olisi hyvä kerätä hänen tietonsa talteen, esimerkiksi pitämällä hänen kanssaan palaveri muutamaa päivää ennen hänen töidensä loppumista. Samoin caddiemasterin tulisi olla aktiivinen ja välittää pelaajilta saamaansa palautetta eteenpäin esimiehelleen.

## 5.1 Ensikosketus asiakkaaseen

On jälleen muistettava, että golfari tulee golfkentälle viihtymään ja nauttimaan vapaa-ajastaan. Tämän vuoksi hänellä on ottaessaan golfkenttään yhteyttä jo tietynlainen positiivinen mielikuva yhteydenotostaan. Hänen tulee saada hyvää ja asiantuntevaa palvelua. Asiakkaan ottaessa yhteyttä puhelimella tulee hänen kanssaan asioida iloiseen sävyyn ja hänen toiveensa tulee täyttää mahdollisimman hyvin. Toivottaa reippaasti tervetulleeksi tutustumaan paikkaan.

Pelaaja kysyy usein tulevien päivien säätä sekä kentän kuntoon liittyvistä asioista. Säätila on hyvä ilmoittaa positiiviseen sävyyn, vähätellen kuuroja sekä kertoen kangasmaaston hyvästä vedenläpäisykyvystä tai vaihtoehtoisesti kertoa lämpimistä, suorastaan golfia suosivista ilmoista. Kentän kunnosta tulee kertoa positiivisesti, mutta realistisesti. Pelaajien on etenkin vaikea uskoa, että Alastaro Golfin kenttä on erinomaisessa pelikunnossa myöhään syksyllä. Tähän on jälleen syynä kangasmaasto sekä hyvä sijainti. Jos kentällä tehdään kunnostustöitä, on pelaajalle hyvä ilmoittaa näistä.

Tämän jälkeen pelaaja tiedustelee vapaita tiiakoja. Hänelle on pyrittävä löytämään tii aika mahdollisimman läheltä hänen toivomaansa aikaa. Jos kenttä on kyseisenä ajankohtana täynnä, mutta kentällä on tilaa muutama tunti toivotun ajan jälkeen, voi pelaajalta kysyä haluaisiko hän aloittaa kierroksensa väylältä 10, joka on aivan klubitalon vieressä. Pelattuaan väylät 10–18 hän voi pelata väylät 1-9 näiden ollessa vapaina. On kuitenkin huomattava, että ruuhkaiselle kentälle ei voi päästää pelaajia, jotka pelaavat kierroksensa ”väärin päin”.

Jos pelaaja on tulossa yksin, voi hänelle ehdottaa kentällä olevia ryhmiä, joihin hän mahtuisi mukaan. Tässä kohtaa taitava caddiemaster tarkastelee ryhmiä, ja etenkin sitä, ettei tasoitusraja 108 ylity. Seuran jäsenistä oppii nopeasti erottamaan heidät, jotka ottavat mielellään peliseuraa sekä heidät, jotka mieluummin pelaavat yksin. Lajin etikettiin toki kuuluu, että lajia on pystyttävä harrastamaan kenen tahansa, mutta etenkin naisilta on saatu palautetta, että heitä alkaa hermostuttaa, kun he joutuvat pelaamaan vieraassa seurassa.

Lopuksi pelaajan kanssa on hyvä kerrata hänen varauksensa ajankohta sekä toivottaa hänet tervetulleeksi. Tämä kaikki on myös pystyttävä hoitamaan nopeasti, sillä caddiemaster on töissä yksin, ja hänellä on vain yksi puhelin, joka on koko puhelun ajan varattu muilta asiakkailta. Samoin hänellä voi olla tiskinsä takana odottavia asiakkaita, joita tulisi myös palvella. Caddiemasterin on siis pystyttävä tuottamaan laadukasta palvelua paineen alaisena. Mikäli kentällä on erittäin kova kiire voi pelaajaa pyytää soittamaan uudelleen, tai pyytää häntä odottamaan hetken.

Muutammat asiakkaat ottavat yhteyttä sähköpostin kautta. Heidän kanssaan tulee toimia samalla tavoin kuin puhelimitse, mutta heille on hyvä esittää vastausviestissä valmiiksi sopivia tiiakoja, joista hän voi valita itselleen tai ryhmälleen sopivan. Lopuksi on aina hyvä lähettää varmistusviesti, jossa kertoo tiiajan sekä toivottaa pelaajat tervetulleiksi. Sähköpostin etuna on se, että voit vastata viestiin silloin kun sinulla on siihen parhaiten aikaa, ja toisaalta voit jättää viestin kesken ja jatkaa sitä myöhemmin. Mikäli sähköpostissa on kyse yli 10 hengen ryhmästä on hyvä välittää heidän viestinsä toiminnanjohtajalle, joka sopii heidän kanssaan alennuksista sekä mahdollisista oheispalveluista.

## **5.2 Ennen pelikierrosta**

Saavuttuaan kentälle pelaaja tulee ensimmäiseksi caddiemasterin toimistoon hoitamaan maksut sekä varmistamaan lähtöaikansa. Tässä kohtaa caddiemasterin on myös hyvä neuvoa ensikertalaista, missä sijaitsevat kentän eri palvelut kuten harjoittelualue, pukuhuoneet tai ykköstii ja antaa alueen kartta. Samalla pelaajalle on hyvä kertoa onko kentällä ruuhkaa, tekevätkö kentänhoitajat kentällä töitä tai onko säähän tulossa muutoksia. Samalla pelaajia voi myös muistuttaa, että kentällä on sallittua pitää tauko puolessa välissä kierrosta. Pelaajalle tulee siis antaa mahdollisimman paljon tietoa. Samalla pelaajalta on hyvä varmistaa, että hänellä on kaikki golfvälineasiat kunnossa, tarkistaa tarvitseeko hän palloja tai mahdollisesti uuden golfhanskan tai sateenvarjon. Jälleen on pidettävä mielessä, että palvelu ei saa viedä liikaa aikaa asiakkailta.



### 5.3 Pelaajan tauko

Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat myös muiden asiakkaiden käyttäytyminen. Huonosti käyttäytyvä pelikumppani tai muu kentällä samaan aikaan pelaava ryhmä saattaa pilata asiakkaan kokemuksen. Samalla tavoin asiakkaat keskenään hakeutuvat samankaltaisten ihmisten seuraan. Asiakas voikin pitää yhtenä valintaperusteenaan muita asiakkaita. Tällöin muut asiakkaat ovat palveluorganisaatiolle kuvaava ominaisuus. (Ylikoski 2001, 91.)

Koska Alastaro Golfin kenttä on suunniteltu siten, että klubi sijaitsee keskeisellä paikalla kenttään nähden, on pelaajien mahdollista viettää tauko heidän siirtyessään yhdeksännen väylän viheriöltä väylän 10 tiille. Tauon aikana pelaajat useimmiten nauttivat kahvia tai virvoitusjuomia sekä syövät hieman. Tauko on pituudeltaan noin 10 minuuttia. Pelaajilla on usein tässä kohtaa kysymyksiä kentästä tai Alastaro Golfin seurasta. Samalla he voivat kommentoida peliseuraansa tai heidän näkemiään muita pelaajia. He saattavat myös viettää taukonsa aikana aikaa muiden pelaajien seurassa. Asiakkaille on hyvä antaa mahdollisimman paljon tietoa, ja kertoa tarvittaessa myös mahdollisista tilannemuutoksista, mikäli sellaisia on tapahtunut heidän kierrokselle lähtönsä jälkeen. Myös heidän antamansa palaute on otettava vastaan ja annettava pelaajille sellainen kuva, että heidän palautteellaan on merkitys. Tarvittaessa caddiemaster voi poistua työpisteeltään kentälle tarkistamaan esimerkiksi ryhmän, jonka asiakas on ilmoittanut toimivan etiketin vastaisesti. Tällainen käytös antaa toiminnasta hyvän kuvan asiakkaalle.

Caddiemasterin on hyvä harjoittaa pelaajien kanssa smalltalkia, mikäli tähän on aikaa. Smalltalkissa ei kuitenkaan tule esittää mitään voimakkaita mielipiteitä tai levittää huhuja. Parhaita aiheita ovat pelaajien golffokokemukset, se miten pitkään he ovat pelanneet, käyvätkö he ulkomailla talvisin jne. On myös hyvä olla aidosti kiinnostunut heidän vastauksistaan ja johdattaa keskustelua eteenpäin. Heidän kertomastaan voi saada hyviä ideoita omaan smalltalkiin tai kehittäviä ideoita toimintaan.

## 5.4 Kentältä poistuminen

Vieras pelaajat useimmiten poikkeavat toimistossa vielä ennen lähtöään. Tämä on hyvä tilaisuus kysellä heiltä palautetta kentästä ja palvelusta. Useimmat pelaajat vastaavat mielellään ja hyvin positiiviseen sävyyn. Useimmiten, jos pelaaja on huonolla tuulella ja antaa negatiivista palautetta tämä johtuu hänen huonosta pelikierroksestaan, ei niinkään kentän huonoudesta tai huonosta palvelusta. Palautteesta kerätty tieto on hyvää evästä kehitettäessä toimintaa sekä suunniteltaessa golfkentän markkinointia.

Lopuksi pelaajaa on hyvä kiittää käynnistä ja toivottaa hänet tervetulleeksi uudelleen. Mikäli pelaaja lähtee kierrokselle niin myöhään, että kenttä ehditään sulkea ennen hänen paluutaan, on häntä hyvä muistuttaa tästä. Samalla pelaajaa voi muistuttaa, että parkkipaikan portti sulkeutuu kello 20.00, mutta se aukeaa sensorin avulla poistuville autoille.

## 5.5 Caddiemaster golfkentän ulkopuolella

Caddiemaster voi mainostaa golfkenttää myös sen ulkopuolella. Ottaessaan osaa golfkilpailuihin hänen kotiseuransa mainitaan ilmoittautumislistassa sekä tuloksissa. Kilpailuissa hyvin menestyvä caddiemaster tuo siis hyvää ja periaatteessa ilmaista mainosta kentälleen. Osa pelaajista voi yhdistää caddiemasterin pelimenestyksen hänen kotiseuraansa; kentällähän on pakko olla hyvät harjoittelumahdollisuudet koska hän menestyy noin hyvin. Tätä mainontaa voidaan vielä tehostaa kotiseuran logoilla varustetuilla vaatteilla tai muilla varusteilla. Caddiemasterin on myös mahdollista kehua omaa kotiseuraansa ja – kenttäänsä kanssakilpailijoille. Tämän avulla kentälle voidaan saada asiakkaita, jotka eivät siellä välttämättä muuten kävisi.

Samoin caddiemaster voi pukeutua seuransa logolla varustettuihin vaatteisiin pelaessaan muilla kentillä tai osallistuessaan golfaiheisiin tapahtumiin. On myös hyvä ymmärtää, että vastaavasti huonolla käytöksellään tai negatiivisuudellaan caddiemaster voi tuoda seuralleen todella huonoa julkisuutta.

## 5.6 Caddiemaster tiedonkerääjänä

Etulinjan työntekijät, siis työntekijät jotka ovat jatkuvassa kontaktissa asiakkaisiin, ovat avainasemassa asiakastietoja kerättyessä. Yrityksen johdon tulee päättää minkä verran tietoa he antavat näille työntekijöille yrityksen toiminnasta, jotta työntekijät voivat hoitaa tiedon keruun tehokkaasti. Yleensä työntekijöille riittää se, että he saavat hyvän perustelun sille, miksi he keräävät tietoja sekä se, että heidän uteliaisuuttaan tyydytetään ainakin hieman. Myös työntekijöiden esitettäviksi tarkoitettavia kysymyksiä on mietittävä tarkkaan, jotta he tai asiakkaat eivät tunne oloaan vaivautuneeksi tietoja kerättyessä. Vaivaantuneisuus voi johtaa vääristelyihin vastauksiin ja tekee täten tiedonkeruun täysin arvottomaksi. (Anderson ja Kerr 2002, 65)

Vaikka yrityksellä ei olisikaan käytössä hienostuneita tiedonkeruujärjestelmiä keräävät ne kuitenkin paljon tietoja asiakkaistaan lähes huomaamatta. Kassoista saadaan raportteja, jotka ilmaisevat vilkkaimmat myyntipäivät sekä myyntiajankohdat. Samalla tavalla voidaan tarkastella tuotteiden suosiota, ostosten suuruutta tai maksetapaa. Näiden tietojen avulla voidaan suunnitella yrityksen työvuorot ja kontrolloida varastoa tehokkaasti. Työntekijöitä voidaan pyytää merkitsemään ylös asiakkaiden käyttäytymistyylejä, esimerkiksi sen, miten asiakas käyttäytyy, jos hän ei löydä yrityksestä haluamaansa tuotetta. Kun myyjälle annetaan mahdollisuus keskustella esimiehensä tai esimerkiksi markkinointiosaston kanssa jakaa hän paljon asiakkaita koskevia tietoja lähes huomaamattaan. (Anderson ja Kerr 2002, 73–75)

Alastaro Golfilla on valtava määrä tietoa asiakkaistaan. Pelkästään jäsenrekisteri sisältää jokaisen seuran jäsenen nimen, iän, puhelinnumeron, sähköpostiosoitteen, osoitteen, tasoituksen, seuraan liittymisen ajankohdan, kaudessa pelattujen kierrosten määrän ja maksutiedot. Tämän lisäksi samassa rekisterissä on tiedot kaikista yrityksistä, jotka omistavat kentän osakkeita. Näiden tietojen perusteella voidaan helposti tarkastella esimerkiksi sitä, mistä asutuskeskuksista jäseniä tulee paljon, ja missä asutuskeskuksissa on selkeästi vajetta, ja täten mahdollisesti markkinarako. Samalla tavoin voidaan tarkastella sitä, mikä ajankohta päivästä on suosituin tietyn ikäisten jäsenten kohdalla.

Samalla tavoin Alastaro Golf voi ajanvarausjärjestelmän avulla tarkastella sitä, mitkä viikonpäivät ja kellonajat ovat myynnin kannalta parhaita. Tai sitä, mikä tuote tai tuotemerkki on suosituin, ja minkä menekki on puolestaan huono. Tämän ansiosta taasen varastoa voidaan tietyiltä osin pienentää, tai tuote voidaan poistaa valikoimasta ja korvata se toisella tuotteella. Myös ravintolan hävikkiä voidaan pienentää näiden tietojen avulla. Golfissa tii aika varataan hyvissä ajoin etukäteen joten yrityksen on helppo reagoida tulevaisuuteen. Esimerkiksi jo kauden alussa tiedetään, että 18.6.2011 järjestetään Alastaro Golfin kauden suurin kilpailu, johon osallistuu noin 100 kilpailijaa. Tämän ansiosta kilpailua voidaan alkaa mainostamaan katsojille hyvissä ajoin, työntekijöitä ja myytäviä tuotteita voidaan varata normaalia enemmän ja kenttä voidaan laittaa erinomaiseen pelikuntoon. Samalla tavoin hiljaisiin ajankohtiin voidaan keskittää työvaiheita, jotka vievät paljon aikaa caddiemasterilta, ja joita hän ei kiireisenä aikana ehdi hoitaa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Työn tavoitteena oli laatia kattava caddiemasterohjeistus Alastaro Golf Oy:lle sekä tarkastella sen toimintaa. Ohjeistuksesta tuli kattava ja kun sen kanssa käytetään työssä käytettävien laitteiden sekä ohjelmien omaa ohjeistusta pystyy caddiemaster toimimaan työssään itsenäisesti ja hänen tarvitsee kääntyä esimiehensä puoleen vain hyvin yllätyksellisissä ja haastavissa tilanteissa. Tarkastelussa havaittiin, että Alastaro Golfin markkinoinnissa on paljon kehitettävää. Ensimmäinen askel kehitykselle olisi käydä läpi yrityksen jäsen- ja asiakastietokannat, ja niiden avulla luoda selkeä kuva yrityksen nykyisestä asemasta markkinoilla. Yrityksellä on hallussaan paljon hyödyllistä tietoa, jota sen kannattaisi hyödyntää markkinoinnissaan. Markkinoinnissa on kehitettävää niin paljon, että yritys voisi antaa markkinoinnin kehittämistä aivan oman opinnäytetyöaiheen.

Caddiemastervihkojen perusteilla Alastaro Golf Oy:n asiakkaat kokivat tärkeäksi sen, että heitä palvelisi ainakin yksi tai kaksi samaa caddiemasteria joka vuosi. Tämän vuoksi on tärkeää saada caddiemasterit motivoituneiksi ja sitouttaa heidät yritykseen. Tämä on haaste alalla, joka pystyy tarjoamaan työtä vain kevästä syksyyn.

Alastaro Golf on pystynyt luomaan itselleen melko hyvän markkina-aseman golfalalla. Asemaa voisi kuitenkin parantaa huomattavasti kehittämällä henkilöstön pysyvyyttä sekä markkinointia. Opinnäytetyö itsessään onnistui hyvin, joskin siitä olisi saanut paremman esimerkiksi vertailemalla Alastaro Golfin toimintaa useisiin lähialueen golfalan yrityksiin. Tämä ei valitettavasti ollut enää mahdollista lopullisen aikataulun myötä. En ole täysin tyytyväinen lopulliseen tulokseen, mutta mielestäni se tuo tällaisenaankin paljon lisäarvoa yritykselle.

## LÄHTEET

### Julkaistut lähteet

Anderson K. & Kerr C. 2002

*Customer relationship management.* The McGraw-Hill Companies Inc.  
Madison, Wisconsin.

Berkström S. & Leppänen A. 2003

*Yrityksen asiakasmarkkinointi 8., uudistettu painos.* Edita Prima Oy.  
Helsinki

Lahtinen J. & Isoviita A. 1994

*Customer Relationship Marketing.* KP paino. Kokkola

Lecklin O. 2002

*Laatu yrityksen menestystekijänä.* 4. uudistettu painos. Talentum Media Oy. Jyväskylä

Rope, T. 2003

*Onnistu myynnissä.* WS Bookwell Oy. Juva.

Siukkonen M. & Rantala R. 2003

*Urheilu.* Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Ylikoski T. 2001

*Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos.* Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

## Internet-lähteet

### ***Henkilötekijää ei tiedetä***

Mind Tools (on line)

*The Marketing Mix and 4 Ps*

[http://www.mindtools.com/pages/article/newSTR\\_94.htm](http://www.mindtools.com/pages/article/newSTR_94.htm)

Luettu 22.4.2011

Suomen Golfliitto (on line)

*Golf in Finland*

[http://www.golf.fi/portal/golfliitto/liitto/briefly\\_in\\_english](http://www.golf.fi/portal/golfliitto/liitto/briefly_in_english)

Luettu 30.3.2011

Suomen Golfliitto (on line)

*Greenskeeping in Finland*

[http://www.golf.fi/portal/golfliitto/kentanhoito/etusivu/greenkeeping\\_in\\_finland](http://www.golf.fi/portal/golfliitto/kentanhoito/etusivu/greenkeeping_in_finland)

Luettu 31.3.2011

Suomen poliisi (on line)

Poliisin graafinen ohjeisto

[http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/graafinen\\_ohje/\\$file/graafinen\\_ohje.pdf](http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/graafinen_ohje/$file/graafinen_ohje.pdf)

Luettu 19.5.2011

### **Julkaisemattomat lähteet**

Alastaro Golf. 2007–2010

*Caddiemastervihot*