

思念高尔夫俱乐部球童服务质量现状调查分析

许洋铭

南阳职业学院, 中国·南阳 西峡 474550

【摘要】本文主要通过参考文献基础上进行走访调查,对思念高尔夫俱乐部球童的服务质量以及培养现状进行一定的调查分析,分析结果显示的问题有:球童数量不足、管理体制不够规范、球童本身能力低下、没有一套完整的培训体系等。因此,规范思念高尔夫俱乐部球童的培训工作,完善人才的选用和服务制度,希望为思念高尔夫俱乐部提供一定的参考价值。

【关键词】高尔夫球童;思念高尔夫俱乐部;服务质量

引言

高尔夫球童是高尔夫运动中不可缺少的重要组成部分,是高尔夫俱乐部正常运转的保证,更是球场的颜面和俱乐部高品质服务的体现。高尔夫球童是帮助客人管理球具、挑选球杆、距离判断、判断方向、果岭推击线路、技术指导、记录成绩等。为此球童的管理运行机制将影响高尔夫俱乐部的长远发展。本文以思念高尔夫俱乐部为研究对象,了解思念高尔夫俱乐部球童的服务质量以及管理机制,分析影响和制约思念高尔夫球童服务质量管理时存在的问题,进而提出相应的解决对策和改进措施,为思念高尔夫球童的发展和组织管理提供一定的理论依据。

1 思念高尔夫俱乐部球童职业资格认证情况分析

1.1通过目前我国高尔夫行业的发展趋势以及职业联盟的定位准则,我国高尔夫俱乐部目前球童等级划分为A级、B级、C级,C级为入门级别,是从事球童这一行业必须达到的基本需求,而A级是目前球童这一职业当中专业水平较高的定级。

通过对思念高尔夫俱乐部目前30名球童的调查,目前思念高尔夫俱乐部球童的职业资格认证情况如表1所示。

表1 思念高尔夫俱乐部球童职业资格认证

等级	人数(人)	百分比(%)
A级球童	5	16.67
B级球童	23	76.67
C级球童	2	6.66

1.2根据上表当中的数据可以看出,目前思念高尔夫俱乐部的球童大部分为B级球童,这说明目前思念高尔夫俱乐部的球童大都掌握一定的高尔夫专业技能基础,对于基本的情况都能够进行很好的解决,但是在外语这一技术要求方面还有很大的提升空间,思念高尔夫俱乐部目前要从这一点出发,进行相关的外语资格的球童培训机制的建立,帮助球童在职业的发展以及上升的过程中能够拥有更好的个人能力。

2 思念高尔夫俱乐部球童职业素质情况分析

2.1根据调查显示:超过半数的球员认为球童的精神面貌以及整体的行为举止需要达到得体的需求,球会本身对于球童的管理以及培训都能直接在球童的日常行为方面得到很好的展现,球童本身举止得体、服务过程专业,才能够给予客户更好的服务,也能让客户在服务的过程中感受到球童的专业素养,侧面体现出球童服务质量的高低,其次,大部分顾客认为,球童的服装整洁、仪容仪表端正,能够使其与球童的交流沟通过程中心情更加愉悦,这不仅是球童本身形象问题,也是展现企

业形象的大好时机,对于球童本身以及思念高尔夫俱乐部的发展都有很好的推广作用。

2.2在调查的过程中发现,目前思念高尔夫俱乐部在日常的工作安排以及管理周期的设计当中,按照一周或者一月的周期都会对自身的球童服装、仪表灯相关方面进行严格的考核审查,凡是不符合球场要求或者行为举止存在问题的球童,都会对其进行惩罚,可以看出,目前对于球童本身的管理而言,根据客人的需求来不断的完善球场球童的日常工作过程中的细节,能够非常明显的改善球童的服务质量。

3 思念高尔夫俱乐部球童业务水平情况分析

3.1为了进一步的对思念高尔夫俱乐部的球童服务现状给予直观的认识,首先,要对球童的服务内容进行相关的定义,我国目前高尔夫俱乐部球童提供的服务的内容主要包括球童自身的仪容仪表的整齐、高尔夫比赛中的相关礼仪、高尔夫基本知识和技能和相关知识体系的学习等,为场上击球的消费者进行相应的服务,拥有一定处理突发事件的能力。

3.2根据调查显示:球童的服务过程中经常存在的一些问题,都可以归纳于球场本身的运营过程当中,例如球童普通话不够而受到投诉的人数占比达到13%,顾客对于球童本身语言的表达能力以及表达的方式都有很高的要求,其中语言表达不够流利,中英文理解能力较差的群体占比达到26.5%,对于高尔夫运动当中专业术语的掌握、球杆的选择、挥杆的动作等不熟悉的占比达到38.5%,而不熟悉相关球场规定的占比达到19.8%,高尔夫礼仪较差的占比达到14.2%,因球车驾驶不规范的占比达到12.5%,在这些问题当中可以看出,目前球童在高尔夫专业知识层面的培养需求最大,对于其本身的职业而言,是最为或缺的部分。

3.3在正常的业务实施流程当中,运作的流程首先要求球童自身能够熟练掌握,这样在具体的工作过程中才能实现正常的运转,而对于球场的维护而言,违规受到处罚以及投诉的行为占比巨大,这就很好的体现出球童自身对于球场的维护工作还没有做到位,其次,球童应该认真的学习高尔夫运动当中的个人礼仪,高尔夫运动本身就是一项非常讲究礼仪的运动,个人的礼仪面貌才是高尔夫运用的精髓所造。在笔者的走访过程中也了解得知,目前思念高尔夫俱乐部中大部分球童本身就不熟悉高尔夫运动,不会打球的更不在少数,他们往往只经过几个月的培训,对于高尔夫专业技术的了解程度还远远不足。

4 思念高尔夫俱乐部球童服务态度情况分析

4.1根据调查的数据显示,顾客往往对于球童自身的服

态度以及服务方式非常的在意,好的球童往往可以与顾客之间拉进关系,不仅是助手的协作,在一定程度上球员甚至会将球童当做自己的好友,这也就表明,球童本身提供的服务质量是顾客能够让顾客与之产生非常良好的合作联系,保证了顾客对于球场本身的认知程度。

4.2 通过调查后的数据显示得知,目前对于球童本身的服务态度方面,球员认为比较关键的影响因素的占比如下所示:球童自身个性化为34.7%,球童对于顾客的了解程度为50%,球童工作过程中的积极性为68%,球童在工作中保证的安全性为72.2%,能够及时进行沟通的及时性为76.4%,按照上述的占比情况可以看出,目前球员对于安全性、及时性以及积极性等的需求相比较而言较高,可以看出,在实际的高尔夫运动过程中,球员本身对于及时性的服务以及自身的安全因素的考量程度要更大,即便球员本身的高尔夫素质不够理想,那么其更希望在实际的过程中能够获得球童更多的指导意见,帮助其能够在运动的过程中不断的提升自己的专业水平,因此,从球童的角度来说,不仅要有有效的提升自己的专业知识,更是要坚决的贯彻服务的宗旨,不仅在运动的过程中能够有效的帮助球员获得更好的指导,更是要能够从自身出发,在一定程度上满足球员的需求。

求。从思念高尔夫俱乐部的球童工作能力来看,不论是个性化的差异或者专业知识的构建,其需求上升的空间依然巨大。

5 结论

目前我国高尔夫俱乐部对于球童的需求量较大,因此在服务质量上必须具备很高的标准,球童服务的质量高低,能够直接影响到顾客的运动情绪,同时直接关乎俱乐部本身的日常经营收益。因此,如何有效的提高球童本身的服务质量,是球会管理层必须面对的一个问题,就思念高尔夫俱乐部目前的球童质量来看,其自身的专业素质以及服务的流程依然值得提升。球会本身只有不断的完善球童的服务能力,才能使得球童在实际的工作过程中不断的迎合顾客的需求。

参考文献:

- [1]姚振丽. 丽中外高尔夫球童的距离[M]. 环球体育市场, 2009, 06.
- [2]周浦. 中美高尔夫球童职业特征比较及球童职业发展探讨[J]. 人力资源管理, 2010, 07.
- [3]王波. 中国高尔夫球童职业现状及前景探究[M]. 职业教育, 2014, 06.