

**Mystery Check Golfanlage "Grüne Wiese"**

1. Allgemeines	Bemerkungen
Mitarbeiter im Sekretariat	Anzahl
Mitarbeiter im Restaurant	Anzahl
Kunden im Sekretariat	Anzahl
Beratung durch	Name

2. Äußeres Erscheinungsbild der Anlage	
Beschilderung der Anfahrt auf den letzten Kilometern	Ja/ Nein
Grünanlagen bis zum Clubhaus in einwandfreiem Zustand	Ja/ Nein
Clubhaus ansprechend	Ja/ Nein
Sternschild angebracht	Ja/ Nein
Sternefahne ausgehängt	Ja/ Nein
Außenanlagen funktionstüchtig	Ja/ Nein

3. Parkplatz	
Der Parkplatz ist sauber und ordentlich	Ja/ Nein
Die Außenanlagen bis zum Clubhaus sind in einwandfreiem Zustand	Ja/ Nein

4. Restaurant	
Sauberes Erscheinungsbild des Restaurants	Ja/ Nein
Freundlichkeit im Restaurant (z.B. Begrüßung)	Ja/ Nein
Ansprechende Angebotsvielfalt	Ja/ Nein
Ansprechendes Ambiente (Tischdeko etc.)	Ja/ Nein

5. Übungsanlagen	
Putting-, Chipping-, Pitchinggrün in gepflegtem Zustand	Ja/ Nein
Driving Range in einwandfreiem Zustand (Beleuchtung, Spiegel, Abschlagmatten, Ziele)	Ja/ Nein

6. Golfanlage (Überprüfung von 2-3 clubnahen Löchern)	
Leihtrolleys/ E-Trolleys „zeitgemäß“?	Ja/ Nein

6.1. Grüns	
Gleichmäßiges und gepflegtes Erscheinungsbild	Ja/ Nein
Angemessene Schnitthöhe	Ja/ Nein
Wenig unerwünschte Pflanzenarten	Ja/ Nein

6.2. Abschläge	
Ebenheit für festen Stand	Ja/ Nein
Dichte Grasnarbe für gleichmäßiges Erscheinungsbild	Ja/ Nein
Rasenfestigkeit um Tees zu stecken	Ja/ Nein
Wenig unerwünschte Pflanzenarten	Ja/ Nein

6.3. Fairway, Semirough, Rough	
Gleichmäßiges und gepflegtes Erscheinungsbild	Ja/ Nein
Gepflegte Bunker	Ja/ Nein
Angemessene Schnitthöhe	Ja/ Nein
Wenig unerwünschte Pflanzenarten	Ja/ Nein

7. Sekretariat	
Boden, Fenster und Möbel sauber	Ja/ Nein
Schreibtische der Mitarbeiter aufgeräumt	Ja/ Nein
Infomaterial ausgelegt	Ja/ Nein
Sterneurkunde sichtbar ausgehängt	Ja/ Nein
ProShop ansprechend und aufgeräumt	Ja/ Nein

8. Mitarbeiter	
Dienstkleidung der Mitarbeiter	Ja/ Nein
Namensschilder	Ja/ Nein
Gepflegtes Erscheinungsbild	Ja/ Nein
Essen, Trinken im Arbeitsbereich	Ja/ Nein
Aktiver und arbeitssamer Eindruck	Ja/ Nein
Haben sich in erster Linie um Kunden gekümmert	Ja/ Nein

9. Kundengespräch	
Begrüßung bei Betreten des Sekretariats	Ja/ Nein
Freundliche Begrüßung von Mitarbeitern im Restaurant oder auf der Anlage	Ja/ Nein
Hilfe bzw. Gespräch sofort angeboten	Ja/ Nein
Angenehme/ freundliche Gesprächseröffnung	Ja/ Nein
Genau Erkundigung nach Namen, Firma und Hotel	Ja/ Nein
Frage, wieso genau dieser Golfclub besucht wird	Ja/ Nein
Rundgang über die Golfanlage angeboten bzw. Cart	Ja/ Nein
Übergabe von weiterem Informationsmaterial	Ja/ Nein
Kontaktaten aufgenommen	Ja/ Nein

10. Mitarbeiterverhalten	
Aktive Beratung	Ja/ Nein
Konzentration auf Wünsche des Kunden	Ja/ Nein
Eindeutige Erklärungen	Ja/ Nein
Mitarbeiter hat sich Zeit genommen	Ja/ Nein
Konkrete Fragen des Mitarbeiters zum Sachverhalt	Ja/ Nein
Souveränes und selbstbewusstes Auftreten?	Ja/ Nein
Übergabe von Kontaktdaten und Namen	Ja/ Nein
Mitarbeiter steht für Rückfragen zur Verfügung	Ja/ Nein
Freundliche Verabschiedung mit Dank des Besuches	Ja/ Nein
Lächeln und Augenkontakt	Ja/ Nein

Sonstiges	

Fazit	