

CCM-UMFRAGE ZUM THEMA PERSONALMANAGEMENT

Erhöhter Redebedarf und Druck auf Golfanlagen in besonderen Zeiten

Der Beitrag von Horst Schubert, CCM 1 (2020), in der vorangegangenen golfmanager-Ausgabe (01-2021) zum aktuellen Thema Personalmanagement hat große Aufmerksamkeit in der Golfbranche gefunden und für Aufsehen gesorgt. Respektloses Verhalten,

Ausgeprägtes Anspruchsdenken, Ignorieren von Regeln und Informationshinweisen oder das Verbreiten von Fake-News führt der Clubverantwortliche aus dem Raum Berlin unter anderem in seinem Beitrag als markante Problemstellungen während der Corona-Pandemie an. Wir

haben zu den angesprochenen Problempunkten im Corona geprägten Golfbetriebsalltag CCM-Graduierte zu ihren persönlichen Erfahrungen vor Ort befragt, und wollten wissen, wie sie mit den angesprochenen Punkten umgehen.

? Welche Beschwerden traten zum Saisonstart primär auf?

Herbert Fritzenwenger, CCM 4 (2013), Präsident GC Ruhpolding:



Es gab nur **vereinzelte Nachfragen** und keine Beschwerden. Fragen lauteten: „Warum ist der Platz noch nicht geöffnet? In der Nachbarschaft geht's doch auch schon.“

Guido Hoferer, CCM 2 (2009), Clubmanager GC Lauterhofen:

Aktuell haben wir viele Probleme mit der starken Nachfrage an Startzeiten. Hierbei sind insbesondere die 2er-Flights und die geringe zeitliche Taktung mit einem **großen Aufwand für das Sekretariat** verbunden. Weitere Probleme waren: Teilweise schließen sich die Mitglieder zu größeren Spielgruppen zusammen oder treffen sich auf dem Parkplatz etc.

Stefan Kirstein, CCM 3 (2020), Geschäftsführer Mainzer Golfclub:

Grundsätzlich ist es zum Saisonstart so, dass viele Dinge wieder neu erklärt werden müssen und man phasenweise

das Gefühl hat, dass die Golfer über den Winter so manche Dinge *verdrängt* haben. Ergänzend dazu ist das Frühjahr aber auch immer sehr personalintensiv, weil viele Mitglieder einen **erhöhten Redebedarf** haben. Sie haben uns länger nicht gesehen und da gibt es natürlich einiges mitzuteilen.



Uwe Neumann, CCM 2 (2020), Geschäftsführer Golfanlage Dresden Ullersdorf:

Nachdem das Bundesland Sachsen bei den **coronabedingten Schließungen von Golfanlagen sehr restriktiv** war, gab es dazu die meisten Fragen. Für keine Golfer ist erkennbar, warum Golfanlagen ein Infektionsrisiko darstellen. Daneben tauchten Fragen zu unserem umfangreichen Turnierkalender auf, der nun, wie schon im letzten Jahr, einige Absagen verzeichnen musste, weil organisierter Wettspielbetrieb untersagt ist.

Thomas Schmidt, CCM cand. (2010), Clubmanager Achimer Golfclub e.V.:

Sollten wir ein eher kühles Frühjahr haben wie bei uns in 2021, dann wird häufig **über den Platzzustand gemekelt**. Die Mitglieder wollen gerne

schon im März/ April den perfekten Platz vorfinden, durch den nicht vorhandenen Wachstum kann man dem aber nur zum Teil gerecht werden.

Saskia Zieschank, CCM 3 (2020), Clubmanagerin GolfPark Leipzig:

In den letzten Wochen ging es vor allem um das Einhalten und die **Kontrolle der Startzeiten**. Immer ein Thema nach dem Winter ist auch die Etikette auf dem Platz, vor allem das Ausbessern von Pitchmarken und Zurücklegen von Divots.

? Wie gehen Sie/die Mitarbeiter damit um und welche Maßnahmen treffen Sie bei Verstößen gegen die Verhaltensregeln?

Herbert Fritzenwenger, CCM 4 (2013), Präsident GC Ruhpolding:

Mitarbeiter berufen sich auf die **Wet-teraufzeichnungen**, die per Webcam belegbar sind.

Guido Hoferer, CCM 2 (2009), Clubmanager GC Lauterhofen:

Wir versuchen mit Bedacht und Freundlichkeit,



aber eben auch **nachhaltig auf die Kunden zuzugehen** und diese entsprechend zu motivieren. Bislang waren noch keine Sanktionen notwendig.

Stefan Kirstein, CCM 3 (2020), Geschäftsführer Mainzer Golfclub:

Hier sehe ich **keinen grundsätzlichen Unterschied**. Wir versuchen eigentlich immer mit den Golfern im Gespräch zu sein und abzuwägen, woher welche Probleme kommen.



Uwe Neumann, CCM 2 (2020), Geschäftsführer Golfanlage Dresden Ullersdorf:

Eine **persönliche Ansprache** hilft immer. Generell ist die Disziplin der Mitglieder bei uns sehr groß und Vorgaben werden eingehalten. Der „Run“ auf buchbare Startzeiten ist auch aktuell groß, da nur Zweier-Flights zugelassen sind. „Proforma“-Buchungen werden nach zwei No-shows mit einer Sperre im Online Buchungssystem belegt. Im anschließenden persönlichen Gespräch mit dem Spieler klären wir dann auf.

Persönliche Ansprache

Thomas Schmidt, CCM cand. (2010), Clubmanager Achimer Golfclub e.V.:

Beschwerden nehmen wir verständnisvoll auf, der Missstand wird beseitigt oder es gibt eine entsprechende Erklärung. Für Verstöße gegen Verhaltensvorschriften haben wir ein **vierstufiges Verfahren**. 1. Verstoß: Hinweis auf den Verstoß durch den Mitarbeiter 2. Verstoß: Mail durch den Clubmanager 3. Verstoß: Mail durch den Clubmanager mit dem Hinweis, dass es bei einem weiteren Verstoß je nach Art zu Sanktionen kommt 4. Verstoß: z. B. 14-tägige Platzsperre, die Sanktion ist abhängig vom Verstoß.

Saskia Zieschank, CCM 3 (2020), Clubmanagerin GolfPark Leipzig:

Wenn Maßnahmen wie z.B. das Spielen in 2er-Flights getroffen werden, müssen diese auch kontrolliert werden. Sofern Verstöße passieren, müssen diese konsequent geahndet werden. **Ohne Konsequenzen wird keine Verhaltensänderung einsetzen**. Bei Verstößen setzen wir zuerst auf eine schriftliche Verwarnung mit der Androhung zur Sperrung des Online-Zugangs bis hin zum Platzverbot (je nach Vorfall).

? Wie reagieren die Mitarbeiter auf den erhöhten Druck und wie stärken Sie Ihnen den Rücken?

Herbert Fritzenwenger, CCM 4 (2013), Präsident GC Ruhpolding:

Es wird kein Druck ausgeübt. Unsere Mitglieder sind **sehr verständnisvoll**.

Guido Hoferer, CCM 2 (2009), Clubmanager GC Lauterhofen:

Wir konnten zum Anfang des Jahres eine **neue Mitarbeiterin einstellen** und können daher die Arbeitslast auf drei Schultern verteilen. Damit hat jeder auch seinen Freiraum. Und bislang ist das Wetter auch noch nicht überragend.

Stefan Kirstein, CCM 3 (2020), Geschäftsführer Mainzer Golfclub:

Wichtig ist, **dass das Team gut vorbereitet** ist. Das wir im gemeinsamen Teammeeting nochmal die Themen und Regelungen ansprechen. Je besser die Mitarbeiter informiert sind, desto einfacher ist es auch für diese die Regelungen durchzusetzen.

Uwe Neumann, CCM 2 (2020), Geschäftsführer Golfanlage Dresden Ullersdorf:

Ich versuche, den Druck auf mich abzuwälzen und empfehle meinen Mitarbeiter bei auftauchenden Problemen mit Mitgliedern, **auf mich als Verant-**

wortlichen zu verweisen. Die von Spielern an die Mitarbeiter gerichtete Kritik erweist sich so als kleineres oder nicht vorhandenes Problem.

Thomas Schmidt, CCM cand. (2010), Clubmanager Achimer Golfclub e.V.:

Die **Mitarbeiter sind aktuell an ihrer Belastungsgrenze**.

Ich als Anlagenverantwortlicher versuche ihnen den Rücken zu stärken und in kniffligen Situationen hinter ihnen zu stehen. Ich mache darauf aufmerksam, dass es auch viele Leute gibt, die unsere Arbeit sehr wertschätzen.



Saskia Zieschank, CCM 3 (2020), Clubmanagerin GolfPark Leipzig:

Wir sind ein Team, in dem jeder Mitarbeiter, egal ob Aushilfe, Greenkeeper oder Front-Office Mitarbeiter einen wichtigen Platz hat. Der Druck verteilt sich damit auf mehrere Personen und ich selbst probiere, **meinem Team den Druck zu nehmen**. Ich stärke meinen Mitarbeiter den Rücken für selbstständige Entscheidungen und lasse Sie wissen, dass ich hinter Ihnen stehe.

Druck wegnehmen

? Wie regeln Sie den erhöhten Spielbetrieb sowie die damit zusammenhängenden geringeren Kapazitäten und welche guten Praxisbeispiele haben Sie dazu?

Herbert Fritzenwenger, CCM 4 (2013), Präsident GC Ruhpolding:

2er-Flights in **Startabständen von sieben Minuten und 30 Sekunden** erhalten unseren Startrythmus von 15 Minuten pro 4er-Flights. Das Spiel pro Runde wurde so deutlich schneller.

Guido Hoferer, CCM 2 (2009),
Clubmanager GC Lauterhofen:

Durch die **Umstellung auf 2er-Flight im Sechs-Minuten-Rhythmus** haben wir fast die gleiche Auslastung. Dennoch haben wir eine verstärkte Nachfrage. Wenn die Nachfrage weiterhin so stark ist, werden wir sicherlich die Nutzung einschränken (Buchungszahl je Nutzer je Woche bzw. am Wochenende reduzieren oder eventuell nur 9 Lochbuchungen erlauben). Bislang können wir die Nachfrage noch befriedigen, sind aber bereits mit einem Konzept aufgestellt.

Stefan Kirstein, CCM 3 (2020),
Geschäftsführer Mainzer Golfclub:

Wir versuchen eine gute Balance zu finden. Jede Gruppe aus dem Kreise der Mitglieder muss **Abstriche machen**. Hierzu gehören wechselnde Buchungsbeschränkungen wie



Uwe Neumann, CCM 2 (2020),
Geschäftsführer Golfanlage
Dresden Ullersdorf:

Bei uns allen wächst der Druck auf die Startzeiten. In den Clubverwaltungs-Systemen benötigt man immer Vorlauf, den es unter Umständen nicht gibt. In diesem Zusammenhang hilft vor allem ein **Platz-Marshall**, der auf jede Situation sofort reagieren und für einen geregelten Spielbetrieb sorgen kann.

Thomas Schmidt, CCM cand. (2010),
Clubmanager Achimer Golfclub e.V.:

Wir haben den **Startzeitenintervall von 10 Minuten auf 8 Minuten ver-**

kürzt und die Anzahl der Buchungen auf 4 x 9 Löcher pro Woche reglementiert. Ich denke, das sind die üblichen Möglichkeiten, die viele Kollegen nutzen.

Saskia Zieschank, CCM 3 (2020),
Clubmanagerin Golf-
Park Leipzig:

Wir haben bislang keine Regelungen, dass beispielsweise nur dreimal die Woche gespielt werden kann. Bisher ging sich das mit den Kapazitäten und dem erhöhten Spielbetrieb für uns gut aus. Wir **kontrollieren die Startzeiten sehr stark**, so dass wir so gut wie keine No-Shows haben. Außerdem ist die Kommunikation zu den Mitgliedern und der Appell zum fairen Miteinander entscheidend.

**Die Umfrage führte
Robert M. Frank**



Wussten Sie eigentlich schon, dass ...

... das CCM-Graduierungssystem durch unsere PR-Offensive in der Branchenöffentlichkeit, bei Arbeitgebern und neuerdings auch bei den Golfern (unseren Kunden) **immer größeren Anklang** findet?



Beispiele erfolgreicher CCM-Fachinformationen finden sich seit Beginn in Branchenpublikationen wieder. Darüber hinaus werden Inhalte mittlerweile vermehrt für die **Zielgruppe der Golfclub-Mitglieder für unterschiedliche Publikumsmedien** aufbereitet.

- In der *Golf Post* finden seit Kurzem Golfer und vor allem Clubmitglieder interessante Informationen dazu, was die Qualifikation des Clubmanagers ihres Clubs auszeichnet wenn er/sie aktuell CCM graduiert ist. Rund um CCM sowie zu Hintergrundinformationen aus der Branche gibt es ein ausführliches **Video-Interview mit Matthias Nicolaus**, CCM 1 (2020), Mitglied im CCM-Graduierungsausschuss unter www.golfpost.de/golf-management-verband-deutschland-interview-matthias-nicolaus-gmvd-7777398532/
- *Golftime* beleuchtete den **CCM-Jahrgang 2020** unter www.golftime.de/golf-nachrichten/gmvd-absolventen-2020-stehen-fest/
- Das **Presseclipping** der letzten Jahre in der Übersicht befindet sich auf der **CCM-Webseite** unter www.gmvd-ccm.de/presse/presseveroeffentlichungen.html