

Unternehmens-Handbuch für Golfanlagen



Der Bundesverband Golfanlagen hat ein Unternehmens-Handbuch für Golfanlagen entwickelt. Das Handbuch steht vornehmlich Mitgliedern des BVGA zur Verfügung.

Zielsetzung / Nutzen

- Leitfaden von Golfanlagen für die strategische Positionierung, wirtschaftliche Effizienz und operative Regelungen
- Klare Darstellung der Ziele des Unternehmens, der Grundsätze der betrieblichen Organisation und der täglichen Abläufe
- Nachschlagewerk für Führungskräfte und Mitarbeiter

Aufbau und inhaltliche Gliederung:

0. Einleitung

1. Leitbild der Golfanlage

- Die Golfanlage im Überblick
- Gründung, Entwicklung, derzeitige Position
- Rechtsform, Gesellschafter, Management
- Geschäftsfelder, Unternehmensziele
- Organisatorischer Aufbau
- Identität der Golfanlage (Corporate Identity)
- Unternehmenskultur, Grundsätze

2. Angebote der Golfanlage

- Dienstleistungsorientierung
- Qualitäten, Kundennutzen
- Angebote im Einzelnen

3. Markt und Marketing

- Einzugsbereich und regionaler Golfmarkt
- Marktpositionierung
- Marketing-Ziele und -Strategien
- Kunden, Zielgruppen
- Preise
- Öffentlichkeitsarbeit, Kommunikation
- Vertrieb

4. Erbringen der Dienstleistungen

- Art und Umfang der Leistungen
- Organisation
- Operative Aufgabenteilung
- Bauliche Anlagen und Betriebsvorrichtungen
- Ausstattung, Geräte, Maschinen, EDV
- Versicherungen

5. Umgang mit Kunden

- Bedeutung der Dienstleistung
- Auftreten der Mitarbeiter
- Kundenansprache
- Lob und Bestätigung der Kunden
- Reklamationen,
- Kompetenz der Mitarbeiter

6. Personalwesen

- Mitarbeiter und Personalentwicklung
- Führungsprinzipien
- Verantwortung, Engagement
- Kollegialität, Teamarbeit
- Betriebsinterner Informationsfluss im Jour Fixe
- Fort- und Weiterbildung (intern, extern)

7. Betriebsabläufe und Arbeitsregeln

- Organisation der Arbeiten, Arbeitsanweisungen
- Arbeitszeitregelungen
- Ordnungsregeln
- Einkauf, Warenwirtschaft
- Rechnungswesen

8. Betriebswirtschaftliche Planung

- Unternehmerische Zielsetzungen, Wirtschaftsplan
- Budgetierung, Liquiditätsplanung, Controlling
- Steuerliche Aspekte
- Relative wirtschaftliche Position (Benchmarking)
- Effizienz

9. Anhang

- Literaturhinweise
- Aktuelle Informationen, lfd. Ergänzungen

Copyright, Autor, Kosten

- Das Copyright für das Handbuch (erschienen im Mai 2005) liegt bei der BVGA Wirtschafts-GmbH
- Autor des Unternehmens-Handbuchs für Golfanlagen ist Dr. Falk Billion, öbuv. Sachverständiger für Wirtschaftlichkeitsbewertung von Golfanlagen, München
- BVGA-Mitgliedsanlagen entrichten pro Exemplar des Handbuchs einen Beitrag in Höhe von 990,00 Euro zzgl. 19% MwSt. an die BVGA Wirtschafts-GmbH.
- Externe (nicht BVGA-Golfanlagen) entrichten einen Beitrag von € 1.600,00 zzgl. 19% MwSt. an die BVGA Wirtschafts GmbH.