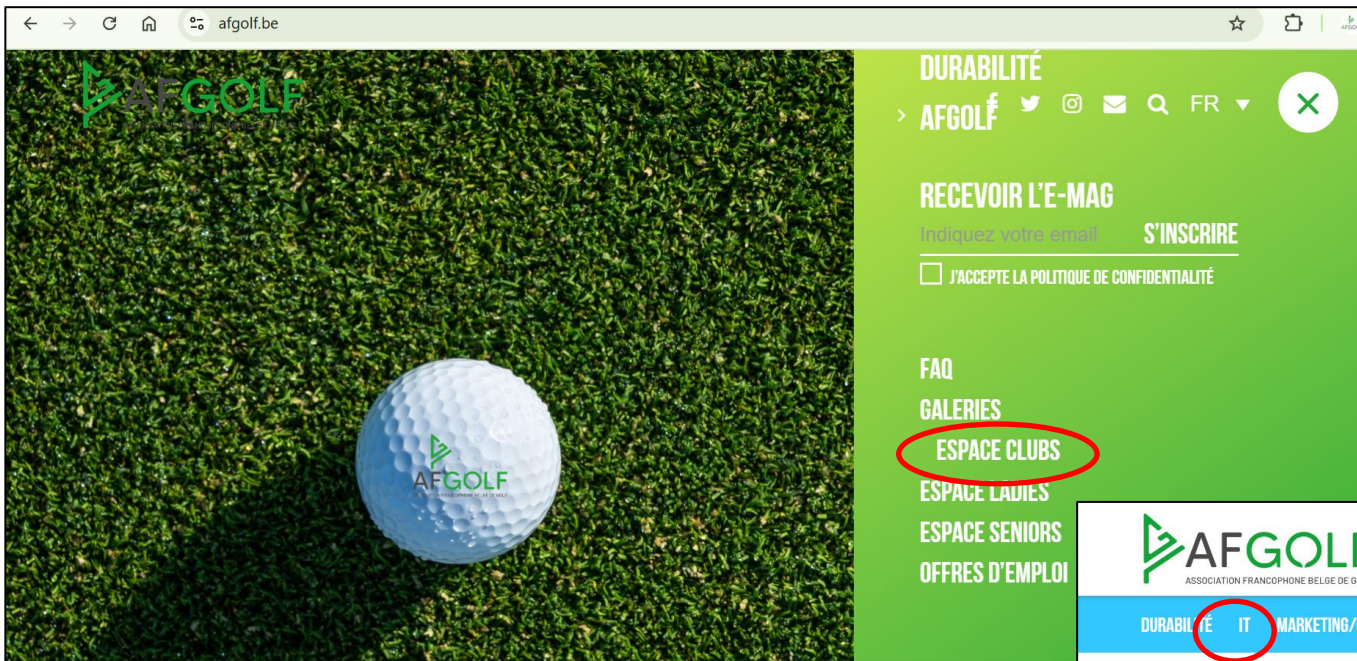


**LES FORMATIONS IT  
DE L'AFGOLF**





Courriers Update IT  
Tips & Tuto  
Formations

**LES FORMATIONS IT  
DE L'AFGOLF**

# Players 1st

1. Introduction
2. Les enquêtes
3. Guide pratique
4. Utilisation stratégique
5. Support
6. Conclusion

# 1. Introduction

# Professionaliser pour renforcer nos clubs

## Pourquoi mesurer l'expérience membre ?

Le golf évolue, les attentes des membres aussi.

Pour rester attractif et performant, un club doit comprendre ce que pensent ses membres et visiteurs.

Mesurer la satisfaction et l'engagement permet de :

- **détecter** les points forts et axes d'amélioration
- **fidéliser** les membres
- **améliorer** l'expérience globale

**Ce qui ne se mesure pas, ne se pilote pas**

# Le rôle de l'AFGolf

**Nous vous accompagnons ...**

En tant que fédération, l'AFGolf a pour rôle de :

- soutenir et conseiller les clubs
- mettre à disposition des outils professionnels
- partager des bonnes pratiques et benchmarks

Vous gardez la maîtrise de vos décisions et de votre politique interne.

**Nous vous outillons, vous pilotez.**

# Passer de l'intuition aux données

Décisions basées sur des faits, pas seulement sur des impressions

Souvent, les décisions dans un club reposent sur :

- les ressentis
- les retours informels
- les impressions personnelles

Avec les **enquêtes Players 1st**, vous disposez de **données objectives** pour :

- **identifier** les besoins réels des membres
- **prioriser** vos actions
- **comparer** votre club à d'autres à différents niveaux (local, national, international)

**Des chiffres clairs = des décisions efficaces.**

# Players 1st : un outil professionnel reconnu

Une solution internationale de référence, utilisée par des milliers de clubs dans le monde.

Players 1st est une **solution digitale spécialisée pour le golf** :

- utilisée par +3000 clubs et 15 millions de golfeurs dans le monde
  - 30-60 % taux de réponse moyen
  - 99 % délivrabilité des emails
  - 60 % des réponses via mobile
- offre des benchmarks internationaux
- propose des dashboards simples et intuitifs
- permet de filtrer les résultats selon différents critères (ex : âge, fréquence de jeu)

**Vous ne mesurez pas seulement votre club, vous comprenez votre positionnement à l'échelle nationale et internationale.**

# Ce que les enquêtes peuvent vous apporter

Un dispositif structuré pour piloter l'ensemble du parcours membre.

Les enquêtes Players 1st s'inscrivent dans une logique complète couvrant le cycle de vie du membre.

Grâce aux enquêtes, vous pouvez :

- **comprendre** les motivations de vos membres et visiteurs
- **identifier** rapidement les points d'amélioration
- **prioriser** vos actions stratégiques
- **suivre** l'évolution de la satisfaction dans le temps
- Et **comparer** vos résultats avec d'autres clubs

Les questionnaires combinent des questions obligatoires (pour le benchmark) et des éléments adaptables au contexte du club.

**Chaque enquête est un outil pour décider, agir et améliorer l'expérience membre.**

# Plus value de Players 1st



Un outil qui bénéficie à la fois aux clubs et à l'ensemble du golf affilié.

Grâce à Players 1st, les clubs et la fédération bénéficient :

- d'une meilleure fidélisation des membres
- d'une augmentation du taux de recommandation
- d'une vision structurée des tendances nationales (attentes, points forts, axes d'amélioration)
- d'analyses comparatives entre clubs affiliés
- d'un accès à un réseau international d'expertise

Cette approche permet d'identifier les leviers de progression à l'échelle du club tout en contribuant à l'évolution globale du golf.

**Un outil qui renforce à la fois la performance individuelle des clubs et la dynamique collective du golf affilié.**

## 2. Les enquêtes

# Ce que les enquêtes peuvent vous apporter

## 4 enquêtes pour mieux piloter votre club

Enquête	Public Cible	Objectif Principal
Nouveaux membres (Entry)	Membres récents	Comprendre les motivations et la qualité de l'accueil
Membres sortants (Exit)	Membres ayant quitté	Identifier les raisons de départ et axes d'amélioration
Membres	Tous les membres	Évaluer la satisfaction générale (clubhouse, parcours, horeca, enseignement, ambiance)
Greenfees	Joueurs visiteurs	Recueillir le ressenti des visiteurs et l'expérience du club

Chaque enquête apporte un angle spécifique et permet de prioriser vos actions.

# Enquête Nouveaux Membres (Entry)

## Intégration et premières impressions

Objectif stratégique :

- Comprendre pourquoi un membre rejoint votre club
- Évaluer la qualité de l'accueil et de l'intégration
- Identifier les améliorations possibles pour les premiers mois
- Analyser les résultats pour améliorer l'intégration et l'expérience des nouveaux membres

Ce que vous allez apprendre :

- Raisons de l'adhésion
- Satisfaction de l'accueil
- Premières impressions du club et des infrastructures

Concrètement :

- Envoi 2 mois après l'inscription, 15 avril au 15 octobre aux membres de plus de 18 ans
- Récolte des données : 14 jours
- Rappel 6 et 10 jours après l'envoi
- Répondre à l'enquête prend 7 minutes pour 59 questions

**Un nouveau membre satisfait est plus fidèle et plus engagé.**

Offert aux clubs  
par l'AFGolf

**Astuce pratique :**

- Ne désactivez pas les envois par mois. Vous perdriez des données importantes.

**LES FORMATIONS IT  
DE L'AFGOLF**

# Enquête Membres Sortants (Exit)

Comprendre les départs pour mieux retenir les membres

Objectif stratégique :

- Identifier les causes réelles de départ
- Détecter les points faibles qui peuvent pousser d'autres membres à partir
- Analyser rapidement les tendances pour ajuster vos services ou votre communication

Ce que vous allez apprendre :

- Raisons de départ (prix, prestations, ambiance...)
- Points de satisfaction et d'insatisfaction
- Opportunités d'amélioration pour l'ensemble du club

Concrètement :

- Envoi à tous les membres qui quittent le club tout au long de l'année, 7 jours après la démission
- Récolte des données : 7 jours
- Pas d'envoi de rappel
- Répondre à l'enquête prend 4 minutes pour 20 questions

**Savoir pourquoi on perd des membres permet d'agir avant qu'il ne soit trop tard.**



Offert aux clubs  
par l'AFGolf

# Enquête Membres

## Évaluer la satisfaction générale

Objectif stratégique :

- Mesurer l'expérience globale du membre
- Identifier les points forts et axes d'amélioration sur toutes les dimensions du club
- Comparer avec les benchmarks pour situer votre club

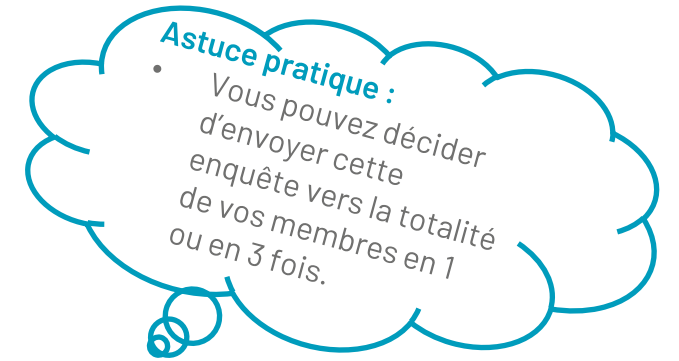
Ce que vous allez apprendre :

- Qualité du parcours de golf et infrastructures
- Expérience au club-house et HoReCa
- Satisfaction sur les cours et services
- Perception générale du club

Concrètement :

- 84 questions
- Cout annuel pour les clubs : 699€/an

**Une vue d'ensemble permet de planifier des améliorations prioritaires.**



# Enquête Greenfee

## Comprendre l'expérience des visiteurs

Objectif stratégique :

- Évaluer la satisfaction des joueurs de passage
- Identifier les points d'amélioration pour mieux accueillir les visiteurs
- Suivre l'évolution des scores pour améliorer l'expérience visiteurs et attirer plus de greenfees

Ce que vous allez apprendre :

- Qualité du parcours et accueil
- Services et facilités pour les joueurs non-membres
- Probabilité de revenir ou de recommander le club

Concrètement :

- Envoi aux joueurs un jour après leur visite
- 67 questions
- Cout annuel pour les clubs : 499€/an

**L'expérience des visiteurs reflète l'image et la réputation de votre club.**

# Calendrier des enquêtes

Quand lancer vos enquêtes ?

**Enquêtes offertes par l'AFGolf (gratuites) :**

- Enquête Nouveaux Membres : 2 mois après l'inscription du 15 avril au 15 octobre
- Enquête Membres Sortants : 7 jours après la date de départ du membre tout au long de l'année

**Enquêtes payantes (optionnelles) :**

- Enquête Membres (globale) : en une fois ou en plusieurs vague (3 maximum)
- Enquête Greenfees : après chaque visite (en tenant compte des récurrences - 4 semaines)

Le timing permet de recueillir des réponses représentatives et exploitables.

**La régularité et le suivi permettent de comparer et d'identifier les tendances sur le long terme.**

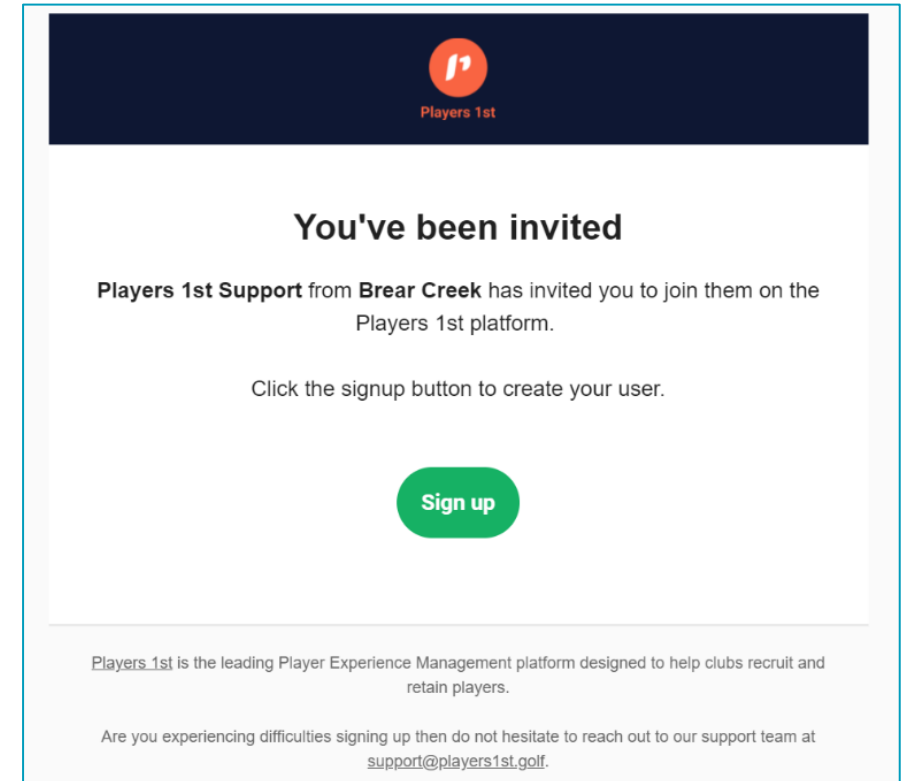
# 3. Guide pratique

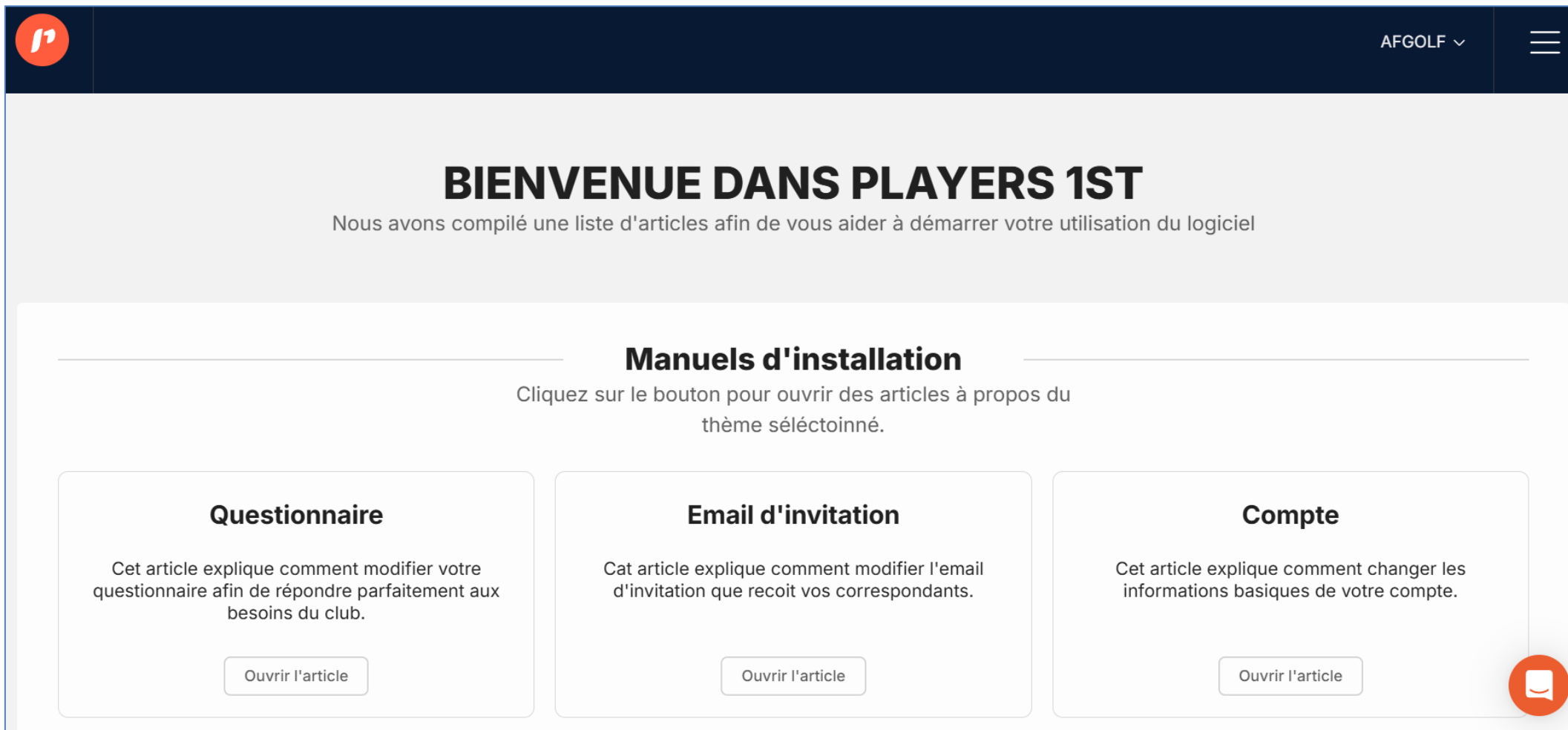
# Activer votre compte Players 1st

## Première connexion à la plateforme

- Envoyer un mail à [marielle.deskeuvre@afgolf.be](mailto:marielle.deskeuvre@afgolf.be) pour demander l'accès à la plateforme.
- Vous recevrez un email de [noreply@players1st.sport](mailto:noreply@players1st.sport)
  - Objet : Access to Players 1st
  - Vérifiez votre dossier spam si nécessaire
- Cliquez sur Sign Up
- Créez votre mot de passe
- Accédez à la plateforme

**Votre compte est la porte d'entrée vers toutes les enquêtes et résultats.**





The screenshot shows a dark blue header with a logo on the left, 'AFGOLF' with a dropdown arrow in the center, and a hamburger menu icon on the right. Below the header is a light gray banner with the heading 'BIENVENUE DANS PLAYERS 1ST' and a sub-heading 'Nous avons compilé une liste d'articles afin de vous aider à démarrer votre utilisation du logiciel'. The main content area is white and features a section titled 'Manuels d'installation' with a sub-heading 'Cliquez sur le bouton pour ouvrir des articles à propos du thème sélectionné.'. Below this are three white cards, each with a title, a description, and an 'Ouvrir l'article' button. The cards are: 'Questionnaire' (describing how to modify a questionnaire), 'Email d'invitation' (describing how to modify an invitation email), and 'Compte' (describing how to change account information). A red circular chat icon is located in the bottom right corner of the main content area.

**AFGOLF** ▾

## BIENVENUE DANS PLAYERS 1ST

Nous avons compilé une liste d'articles afin de vous aider à démarrer votre utilisation du logiciel

### Manuels d'installation

Cliquez sur le bouton pour ouvrir des articles à propos du thème sélectionné.

#### Questionnaire

Cet article explique comment modifier votre questionnaire afin de répondre parfaitement aux besoins du club.

Ouvrir l'article

#### Email d'invitation


Cet article explique comment modifier l'email d'invitation que reçoit vos correspondants.

Ouvrir l'article

#### Compte

Cet article explique comment changer les informations basiques de votre compte.

Ouvrir l'article

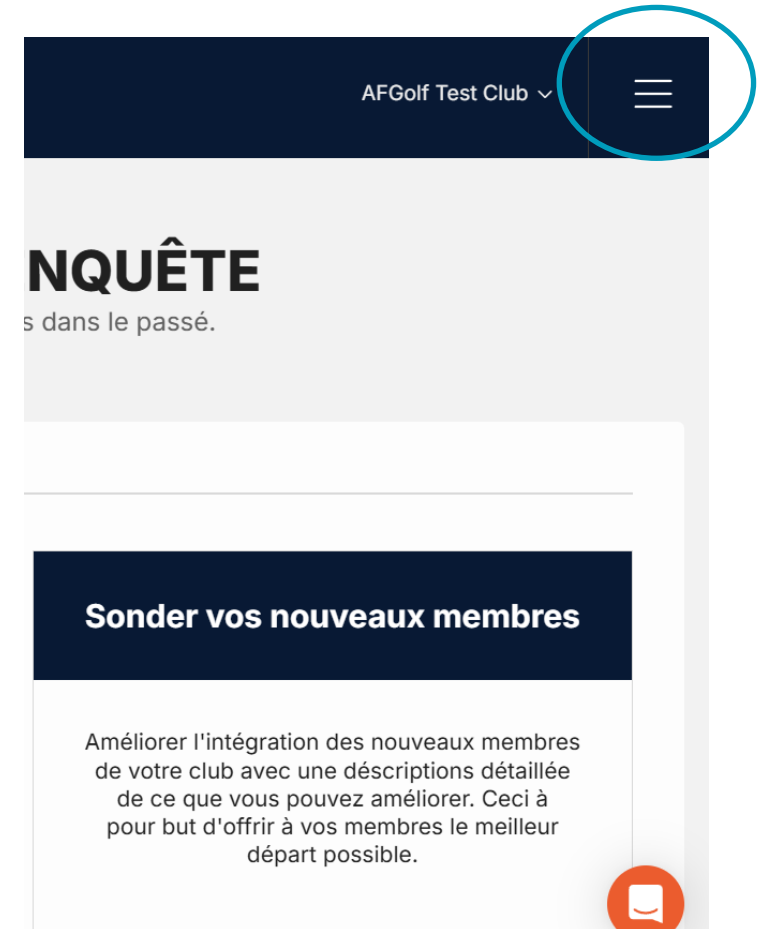


# Menu & Navigation

Accéder aux paramètres, enquêtes et résultats.

- Depuis l'écran d'accueil :
  - Cliquez sur les barres horizontales pour accéder au menu
    - Accédez aux Settings (paramètres compte et enquêtes)
    - Consultez les résultats lorsque les enquêtes sont actives

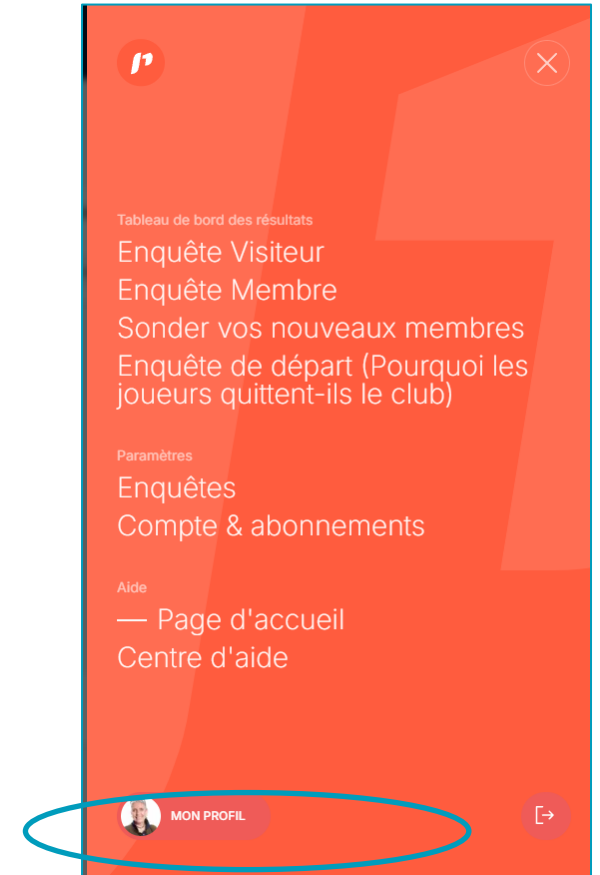
Une interface intuitive pour gérer vos enquêtes en toute autonomie.



# Editer votre profil

Assurez-vous que vos informations sont à jour pour une utilisation optimale de la plateforme.

- Compléter vos données personnelles
  - Nom
  - Prénom
  - Email
  - Téléphone
  - Langue
- Changer votre mot de passe
- Prendre connaissance des conditions générales de Players 1st

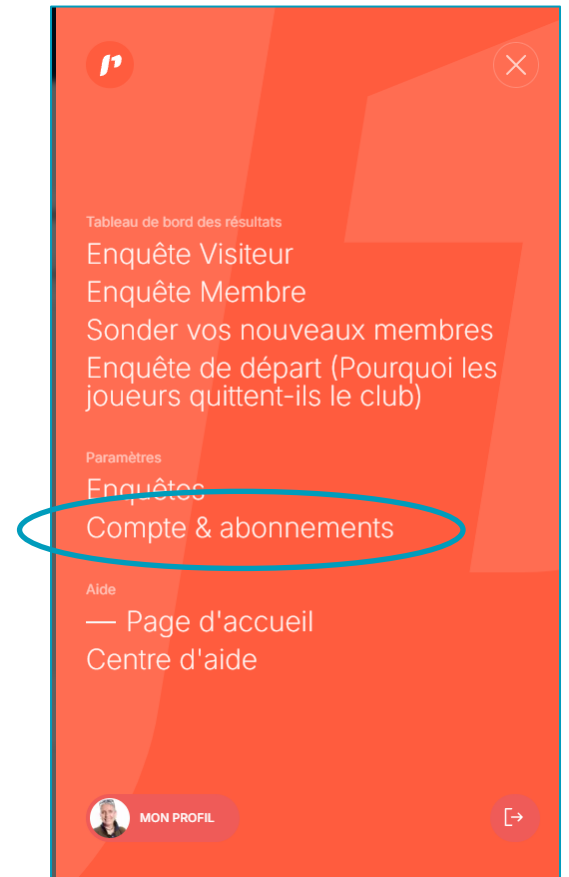
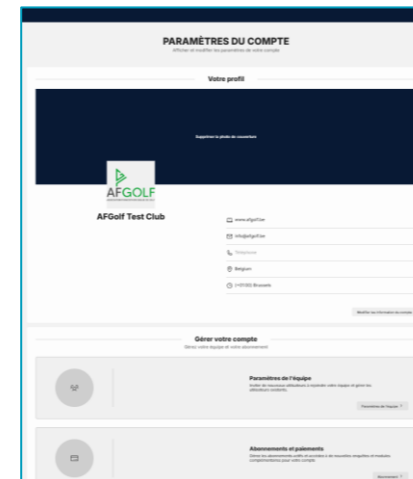
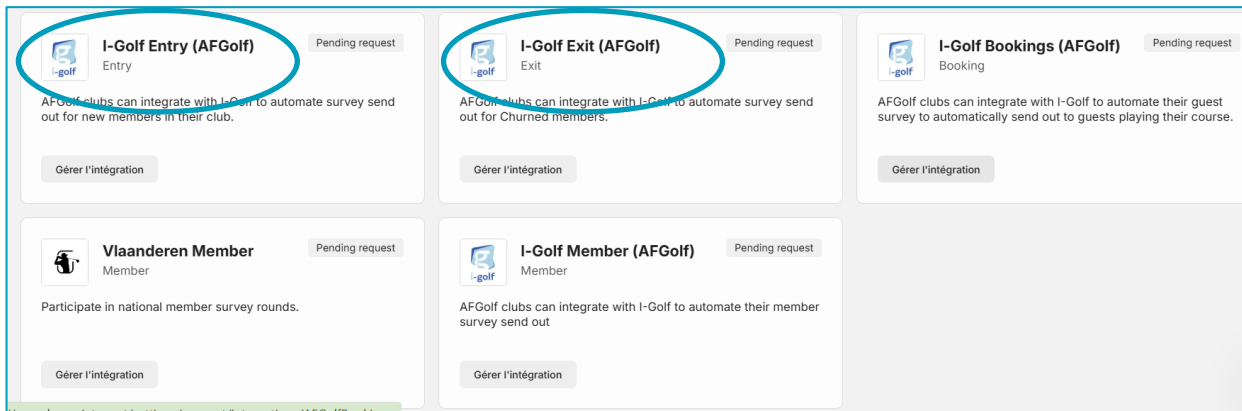


# Paramétrer votre compte et votre club

## Préparer votre espace

- Ajoutez le logo et une photo du club
- Complétez les informations générales (elles apparaîtront dans les communications)
- Sous Team settings, consultez les utilisateurs et ajoutez-en si nécessaire
- Vérifiez que vos abonnements pour les enquêtes sont actifs
- Connectez-vous aux enquêtes

**Un compte bien paramétré facilite la gestion des enquêtes et des communications.**



# Préparer et gérer vos enquêtes

## Adapter les enquêtes à votre club

- Accédez à vos enquêtes via le menu "Enquête"
- Cliquez sur « Gérer l'enquête » pour personnaliser :
  - Modifier le design de l'enquête
  - Ajouter ou supprimer des questions (hors questions obligatoires)
- Personnalisez le texte de l'email d'invitation (conservez les champs automatiques)

**Astuce pratique :**

- Il faut remplir vos coordonnées de facturation même pour les enquêtes gratuites.

Les enquêtes restent standardisées pour le benchmark, mais peuvent être adaptées à vos besoins.

**Astuce pratique :**

- Une fois l'enquête réalisée, une flèche apparaît et vous offre différentes possibilités de gestion.

**VOTRE ESPACE DE TRAVAIL D'ENQUÊTE**  
Un aperçu des enquêtes actives et inactives que vous avez achetées dans le passé.

**Aperçu de l'enquête**

Enquête Visiteur	Enquête Membre	Sonder vos nouveaux membres
<p>Comprenez plus facilement ce qui rend meilleur l'expérience client au sein du club pour vos visiteurs et assurez-vous que ces joueurs reviennent ou rejoignent le club plus facilement.</p>	<p>Assurez-vous que l'expérience de vos membres correspond à leurs attentes. Commencez à envoyer des enquêtes spécifiques aux membres et recevez des recommandations analytiques avancées dans votre tableau de bord.</p>	<p>Améliorer l'intégration des nouveaux membres de votre club avec une description détaillée de ce que vous pouvez améliorer. Ceci à pour but d'offrir à vos membres le meilleur départ possible.</p>
<p>Abonnement actif</p> <p>✓</p> <p>Gérer l'enquête</p>	<p>Abonnement actif</p> <p>✓</p> <p>Gérer l'enquête</p>	<p>Abonnement actif</p> <p>✓</p> <p>Gérer l'enquête</p>
<p><b>Enquête de départ (Pourquoi les joueurs quittent-ils le club)</b></p> <p>Découvrez exactement pourquoi les membres quittent votre club et comment vous pouvez éviter cela à l'avenir grâce à notre enquête sur le départ des membres.</p>		
<p>Abonnement actif</p> <p>✓</p>		

Tableau de bord des résultats

Enquête Visiteur

Enquête Membre

Sonder vos nouveaux membres

Enquête de départ (Pourquoi les joueurs quittent-ils le club)

Paramètres

Enquêtes

Compte & abonnements

Aide

— Page d'accueil

Centre d'aide

MON PROFIL

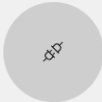
# Personnaliser les enquêtes, mails et les envois

## SONDER VOS NOUVEAUX MEMBRES

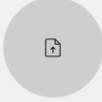
Modifiez vos paramètres d'enquête et la conception de l'enquête ci-dessous

### Recueillir les réponses

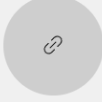
Gérer vos options de collecte de données

 **Collecte de données automatisée**  
Automatisez l'envoi d'enquêtes depuis Players 1st

Oérer les intégrations >

 **Invitez des destinataires à participer à votre enquête**  
Saisissez (ou copiez / collez) les adresses e-mail de vos destinataires ou téléchargez un fichier CSV pour envoyer manuellement les invitations à l'enquête

Envoyer une invitation >

 **Obtenez un lien partageable**  
Distribuez votre enquête et collectez les réponses à partir d'un lien URL

Obtenez le lien >

## Ajustez la conception de votre enquête

Apportez des modifications aux modèles génériques pour répondre à vos besoins individuels

 **Conception de l'enquête**  
Modifiez à tout moment la structure de votre questionnaire et les types de questions.

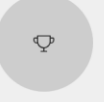
Modifier le questionnaire >

 **Personnalisation de l'email d'invitation**  
Personnalisez la lettre d'invitation par e-mail en fonction de vos besoins individuels.

Personnaliser l'invitation >

## Enquête Incentive

Tirer au sort un vainqueur pour vos enquêtes incentives

 **Tirer au sort un vainqueur**  
Utilisez notre outil de tirage au sort pour définir un gagnant.

Tirer au sort un vainqueur >

# Inviter des destinataires à participer à l'enquête

**Recueillir les réponses**  
Gérer vos options de collecte de données

**Collecte de données automatisée**  
Automatisez l'envoi d'enquêtes depuis Players 1st  
Gérer les intégrations >

**Invitez des destinataires à participer à votre enquête**  
Saisissez (ou copiez / collez) les adresses e-mail de vos destinataires ou téléchargez un fichier CSV pour envoyer manuellement les invitations à l'enquête  
Envoyer une invitation >

**Importer des contacts**  
Importer un fichier CSV ou Copier Coller la liste des correspondants dans la fenêtre ci-dessous.

**Télécharger les contacts** [Besoin d'aide pour importer ?](#)

sam.theijs@afgolf.be, Sam Theijs

+ Importer un fichier CSV

Lignes Valides : 1  
Lignes non valides: 0

**Exclure les contacts ayant reçu une enquête durant les derniers(dernières)** [?](#)

Sélectionner un élément ▼

# Lancer l'enquête

## Envoi et suivi

- Envoyez l'enquête aux membres ciblés
- Activez les rappels automatiques si nécessaire
- Surveillez les taux de réponse via le dashboard
- Vérifiez que toutes les catégories de membres reçoivent l'enquête prévue

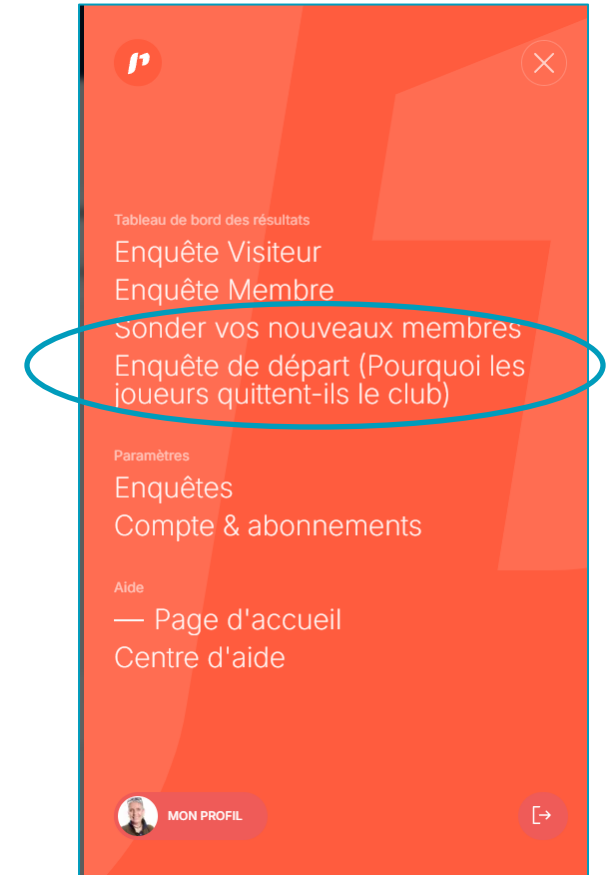
**Le suivi régulier des réponses permet d'agir rapidement si nécessaire.**

# Lire et analyser les résultats

## Comprendre vos données

- Utilisez le dashboard pour consulter :
  - Scores globaux
  - Commentaires ouverts
  - Filtres démographiques
- Comparez vos résultats aux benchmarks locaux, nationaux et internationaux
- Identifiez vos points forts et vos axes d'amélioration

**Des données claires = des décisions efficaces et des actions pertinentes.**



# Le dashboard

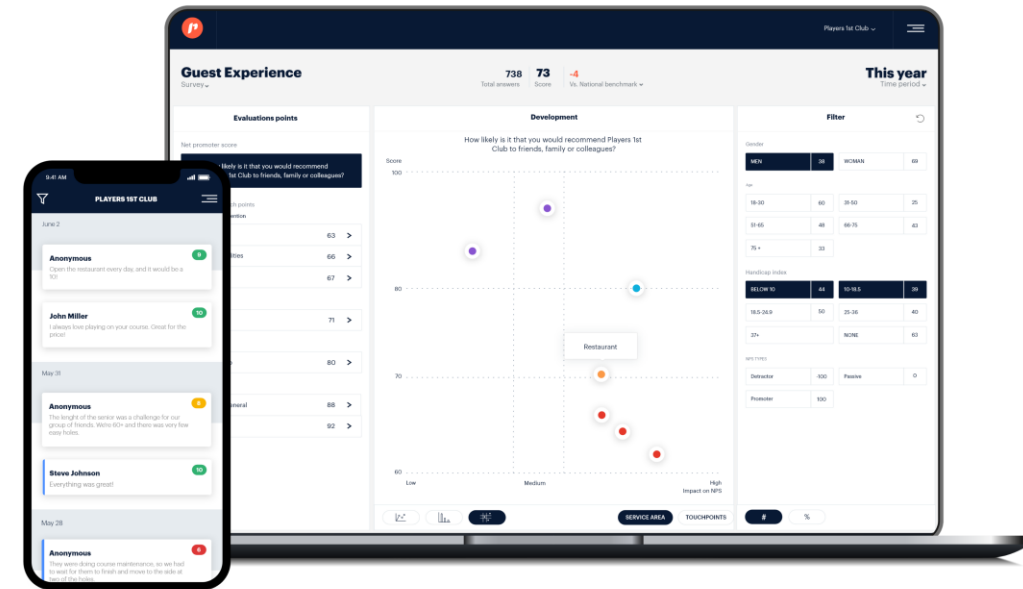
Un outil clair et intuitif pour transformer les résultats en décisions concrètes

Le tableau de bord Players 1st permet aux clubs de :

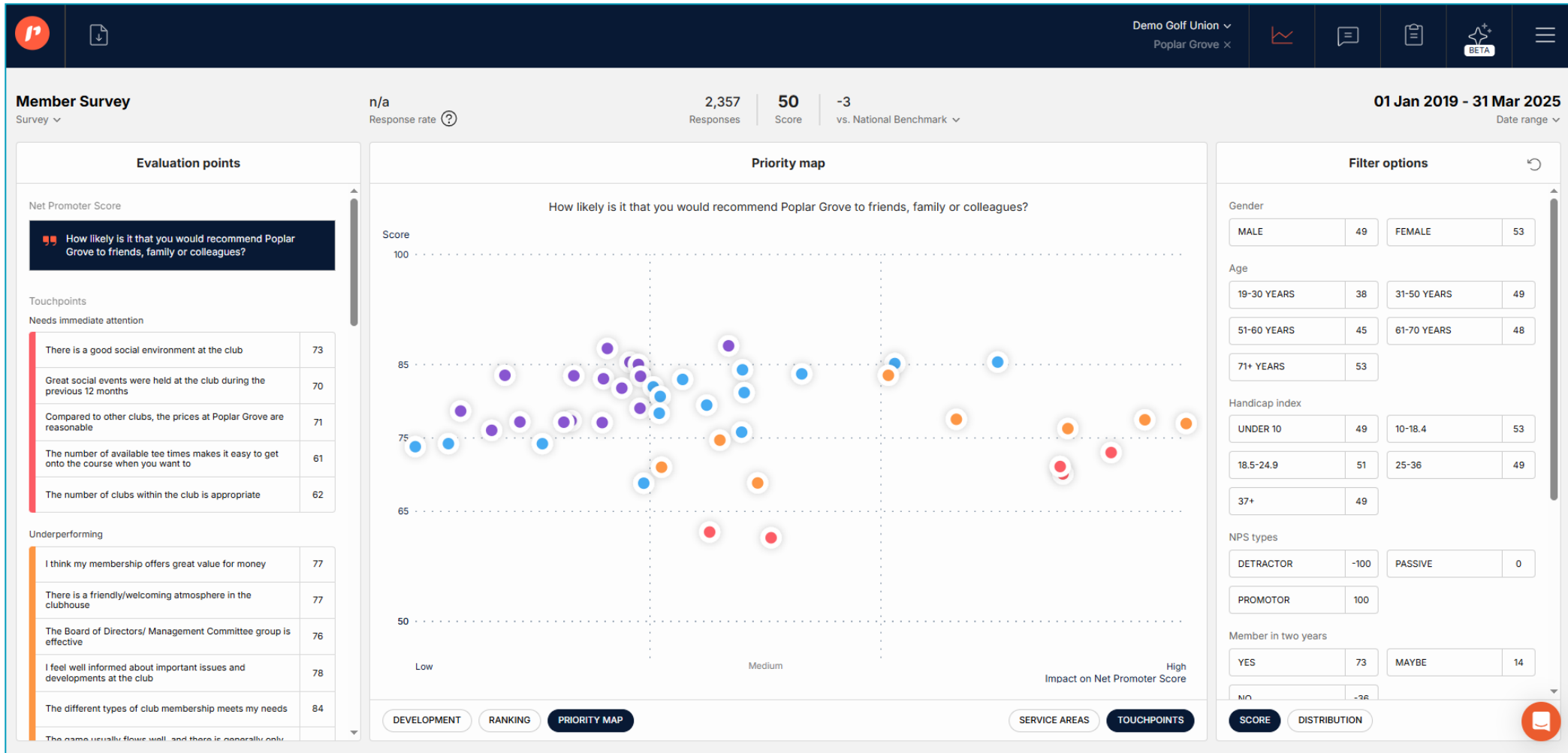
- Identifier rapidement les axes prioritaires d'amélioration
- Filtrer les résultats selon des critères démographiques (âge, genre, HCP, fréquence de jeu...)
- Comparer leurs scores aux benchmarks locaux, nationaux ou internationaux
- Analyser les commentaires ouverts grâce à un moteur de recherche intelligent

L'interface est accessible sur ordinateur, tablette et mobile, pour un suivi simple et efficace.

**Des données pour décider, prioriser et agir efficacement.**



# Le dashboard



# Transformer les résultats en actions

## Passer de l'analyse à l'action

- Sélectionnez 2-3 priorités réalistes
- Définissez pour chacune :
  - L'action concrète
  - Le responsable
  - L'échéance
- Communiquez vos améliorations aux membres pour renforcer la satisfaction et l'engagement

**Chaque enquête est un levier pour piloter votre club et améliorer l'expérience membre.**

# 4. Utilisation Stratégique

# Culture d'amélioration continue

Mesurer → Agir → Fidéliser

Les enquêtes ne sont pas une fin en soi, elles servent à piloter et améliorer votre club.

Les clubs utilisent les enquêtes pour :

- Mesurer la satisfaction et l'engagement
- Identifier les priorités et agir rapidement
- Agir concrètement sur les points clés
- Communiquer les améliorations aux membres
- Réévaluer régulièrement pour progresser en continu

**Les enquêtes sont un levier stratégique pour renforcer l'expérience membre et la performance globale du club, tout en conservant votre autonomie.**

# 5. Support

# AFGolf

Nous vous aidons à tirer le meilleur parti des enquêtes

- **L'AFGolf met à disposition gratuitement** deux enquêtes clés :
  - **Enquête Nouveaux Membres** – comprendre l'intégration et les premières impressions
  - **Enquête Membres Sortants** – identifier les raisons de départ et axes d'amélioration
- Les autres enquêtes (Membres globaux et Greenfees) sont payantes et laissées à la discrétion des clubs pour leur utilisation
  
- **L'AFGolf est disponible pour vous accompagner à chaque étape :**
  - Assistance pour la configuration du compte
  - Aide à l'interprétation des résultats
  - Conseils pour transformer les données en actions concrètes
  - Partage de bonnes pratiques observées dans d'autres clubs affiliés

**Contact :** Marielle Deskeuvre – [marielle.deskeuvre@afgolf.be](mailto:marielle.deskeuvre@afgolf.be) – +32 478 16 19 11

**Vous bénéficiez d'un accès gratuit aux enquêtes les plus stratégiques.  
Les autres options sont disponibles selon vos besoins et priorités.**

**LES FORMATIONS IT  
DE L'AFGOLF**

# Players 1st

## Utiliser les ressources Players 1st

Plateforme intuitive :

- tableau de bord clair,
- filtres par démographie,
- scores et commentaires ouverts

Liens utiles :

- Guides et tutos en ligne : pas à pas pour configurer, lancer et analyser vos enquêtes
  - <https://help.players1st.sport/en/articles/9521467-how-to-modify-your-survey>
- FAQ et aide en ligne : réponses aux questions fréquentes
  - <https://help.players1st.sport/en/>

Support technique (ENG) : [support@players1st.com](mailto:support@players1st.com)

**Players 1st vous fournit les outils et tutoriels pour utiliser pleinement les enquêtes, à votre rythme et selon vos besoins.**

**LES FORMATIONS IT  
DE L'AFGOLF**

# 6. Conclusion

# Tirer le meilleur parti des enquêtes

## Utiliser les ressources Players 1st

L'AFGolf vous offre des outils stratégiques et un accompagnement pour comprendre et améliorer l'expérience membre.

Les enquêtes Players 1st permettent de mesurer, analyser et agir de manière simple et efficace.

Les résultats doivent alimenter vos décisions : prioriser les actions, renforcer la fidélisation et améliorer la satisfaction.

Vous gardez la maîtrise totale de vos choix et de votre politique interne.

**Mesurer → Comprendre → Décider → Améliorer → Fidéliser**

### Astuces pratiques :

- Commencez par les enquêtes offertes par l'AFGolf (membres entrants et sortants)
- Explorez les autres enquêtes selon vos besoins et ressources

**LES FORMATIONS IT  
DE L'AFGOLF**

# **LES WEBINAIRES IT DE L'AFGOLF**

**A bientôt pour d'autres webinaires**

Marielle Deskeuvre  
[marielle.deskeuvre@afgolf.be](mailto:marielle.deskeuvre@afgolf.be)  
0478 16 19 11

