

Marketing Automation Day 25 May 2021

Swedish Golf Federation - How to Engage a New Generation of Golfers by using Customer Data

Hosted by



Peter Kekesi

Sports Lead at Data Talks



Bo Bengtsson

Deputy General Secretary at Swedish Golf Federation



datatalks®

BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.

datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.



data**talks**[®]

Leading SaaS
Customer Data Platform
(CDP).

Based in Stockholm.

Helping companies to create
outstanding customer
experiences.

- Platform launched in 2018, 172% YoY growth
- Intersection of Marketing & Technology
- Verticals: Sports, Retail & E-commerce, Utilities, Banking

Some clients



SPORTFIVE

SVENSKA
HANDBOLLSLANDSLAGET



Svenska
Golf förbundet



HOCKEY
ALLSVENSKAN

CYBERPHOTO

MYRORNA

Bangkok Bank

Klarna

Head
SPOT



Wayke



ÖRESUNDS
KRAFT



UNLIMITED
TRAVEL GROUP

DESTINATION >> GOTLAND

KVALITETSFLYTT

postnord

Sveriges
Annonssörer



Svenska
Golfförbundet

Swedish Golf Federation - How to Engage a New Generation of Golfers by using Customer Data



Bo Bengtsson

Deputy General Secretary
@ Swedish Golf Federation



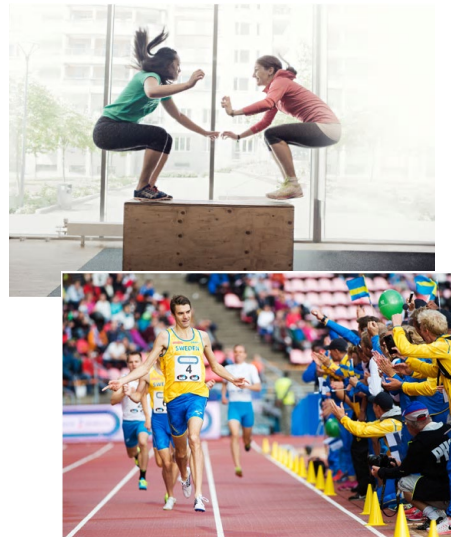
Golf - The Third Largest* Sport in Sweden

*Club members and total number of club memberships



Football

1 229 200



Athletics,
including fitness & gyms
569 000



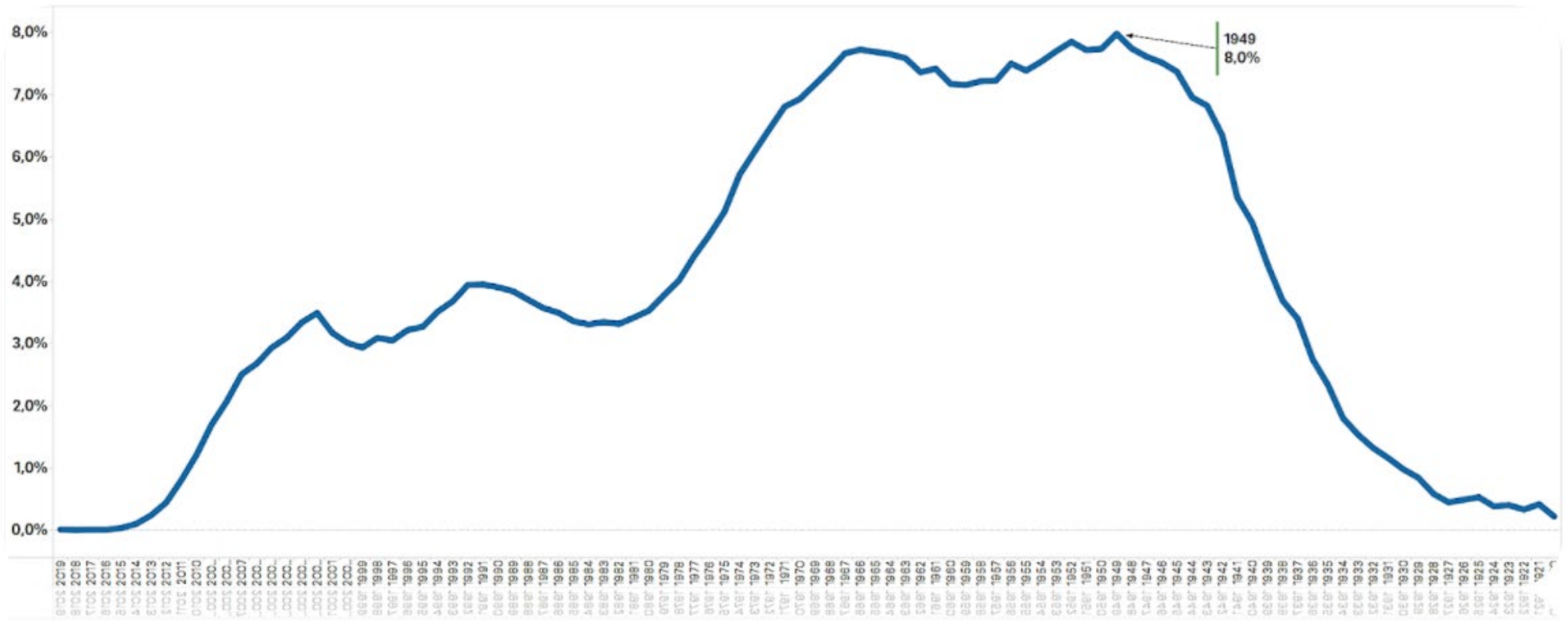
Golf

539 000



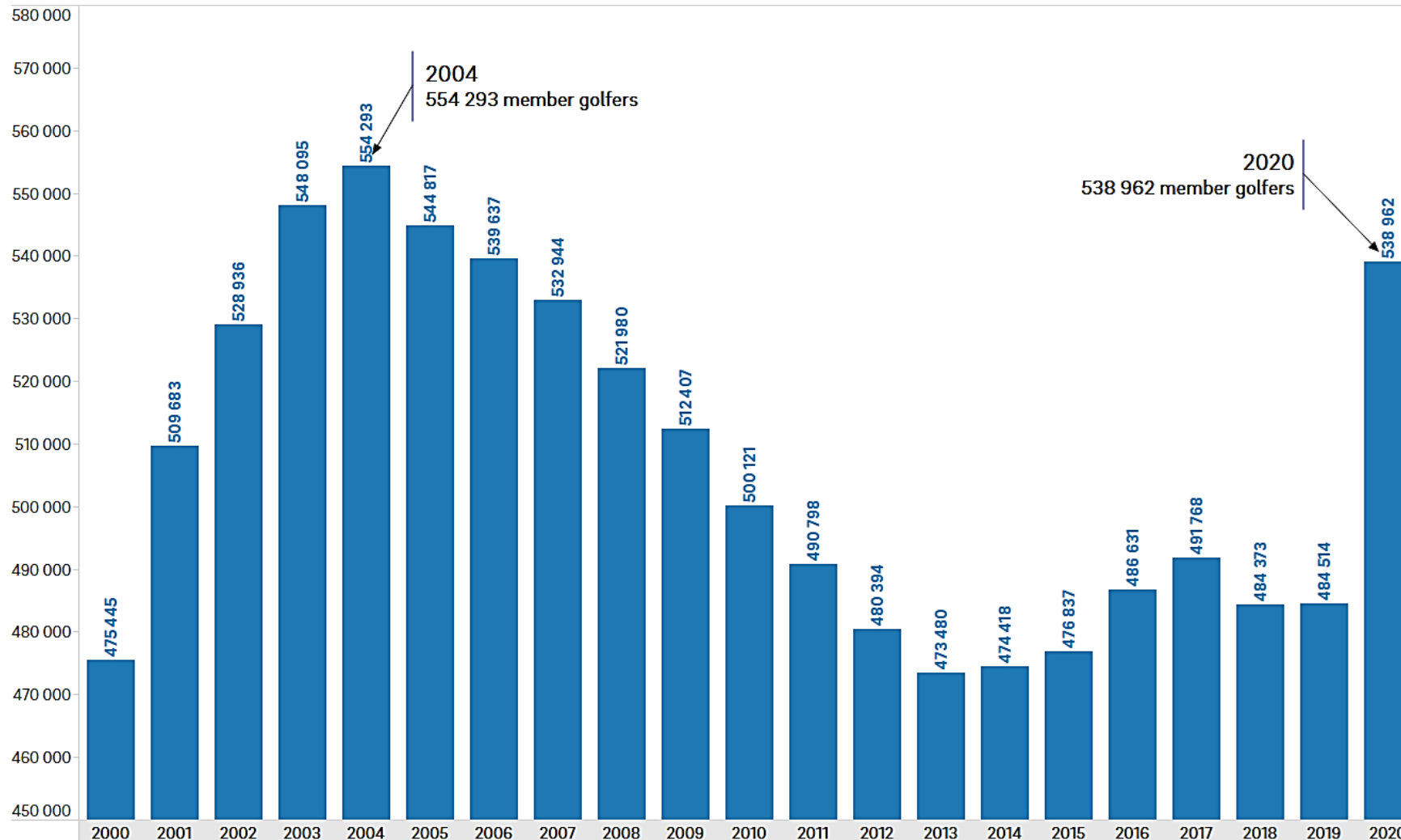


4,5% of the population plays golf





Number of club members from 2000 to 2020



New or returning
members 2020

+94 125

Members leaving
from 2019 to 2020

+49 55 2





Individual golfers
505 768



□ Club memberships
538 962



Average Age
48,6



Handicap average
25,1



Women golfers
26,6 %



Junior golfers
11,5 %



Median Age
51

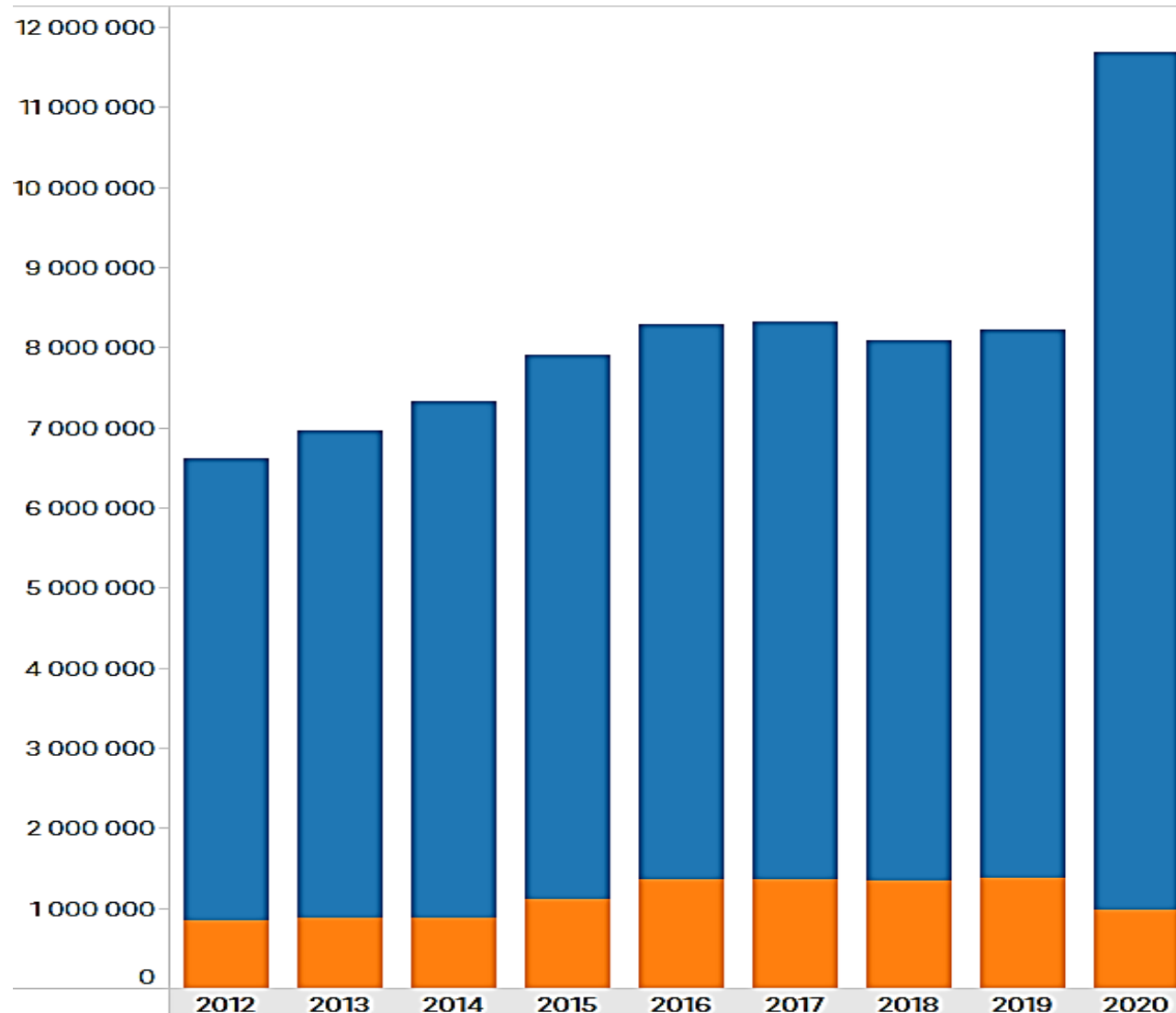


Median handicap
23,9





We played a **record amount** of golf last year



Total number of rounds
11 667 100

Social rounds
10 698 436

Tournament rounds
968 664



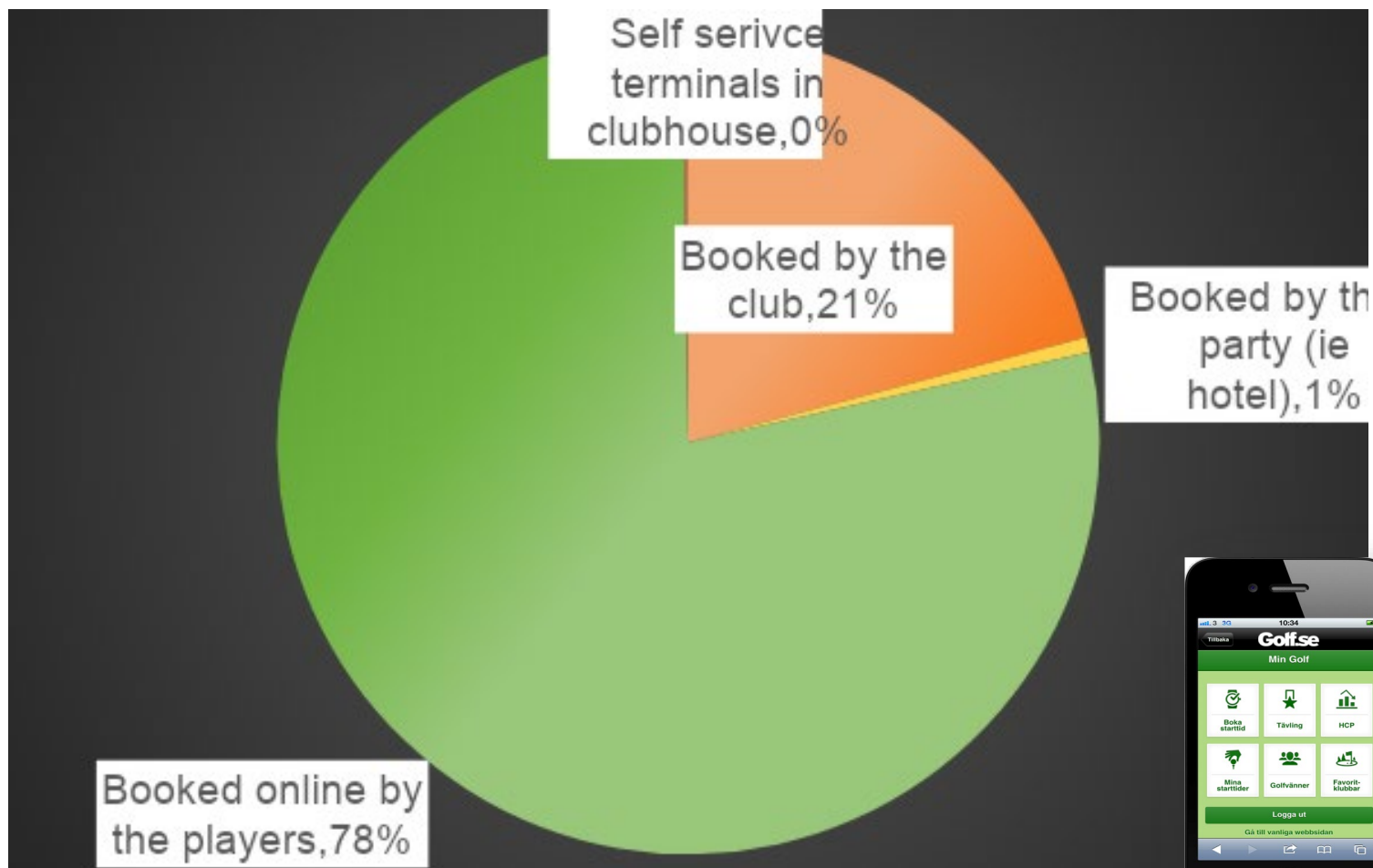
datatalks[®]

BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.

datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.



78% of all Tee Times were booked online by the golfers



Starttidsschema

Klubb: Gamla banan | Bana: Gamla banan | Datum: 2012-03-20 | Antal spelare: 2

	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18
04	04	06	04	06	04	06	04	06	04	06	04	06
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
08	12	08	12	08	12	08	12	08	12	08	12	08
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
12	16	12	16	12	16	12	16	12	16	12	16	12
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
16	20	16	20	16	20	16	20	16	20	16	20	16
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
20	24	20	24	20	24	20	24	20	24	20	24	20
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
24	28	24	28	24	28	24	28	24	28	24	28	24
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
28	32	28	32	28	32	28	32	28	32	28	32	28
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
32	36	32	36	32	36	32	36	32	36	32	36	32
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
36	40	36	40	36	40	36	40	36	40	36	40	36
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
40	44	40	44	40	44	40	44	40	44	40	44	40
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
44	48	44	48	44	48	44	48	44	48	44	48	44
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
48	52	48	52	48	52	48	52	48	52	48	52	48
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
52	56	52	56	52	56	52	56	52	56	52	56	52
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **
56	60	56	60	56	60	56	60	56	60	56	60	56
Start-tid	Start-tid	125- ***	125- ***	125- **	125- **	125- **	250- ***	250- ***	250- **	450- **	450- **	650- **

Bokat starttid: 09:16

Spelare 1: HCP: 18,4

Spelare 2: HCP: 20,7

Spelare 3: HCP: 12,0

Spelare 4: HCP: 12,5

= Olympiagolfare

Felmeddelande

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse libero velit, varius nec fermentum rhoncus, convallis vel neque. Nam et odio id libero consequat auctor ac eget felis.



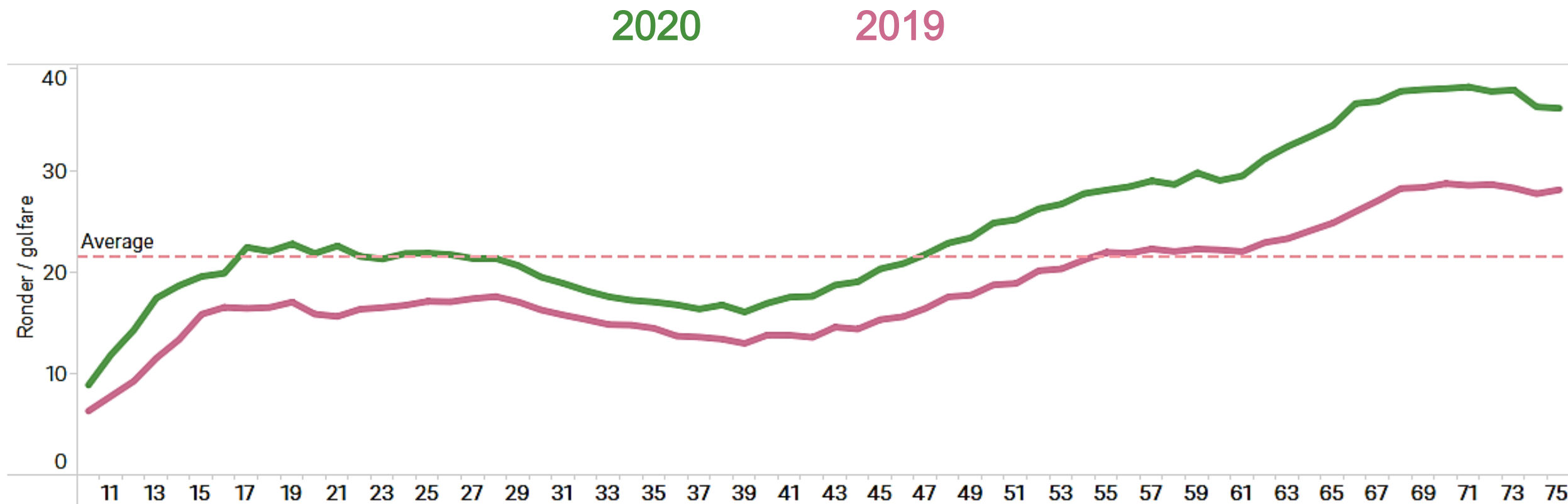
data**talks**®

BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.

datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.



Age 60+ played the most golf



OK, but how do
you **engage**
these people?



data**talks**®

BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.



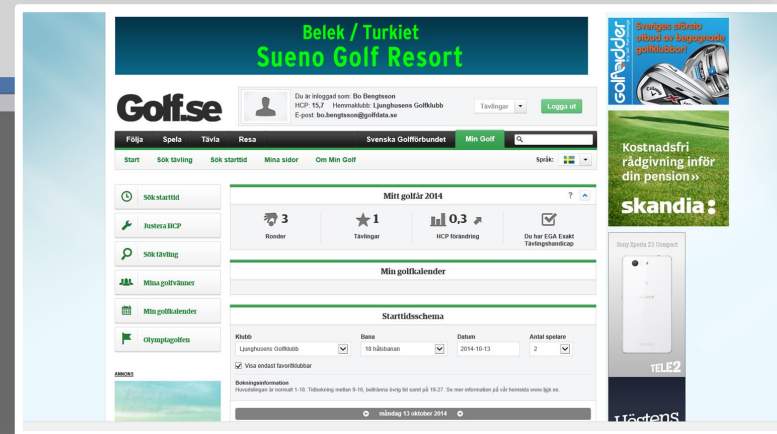
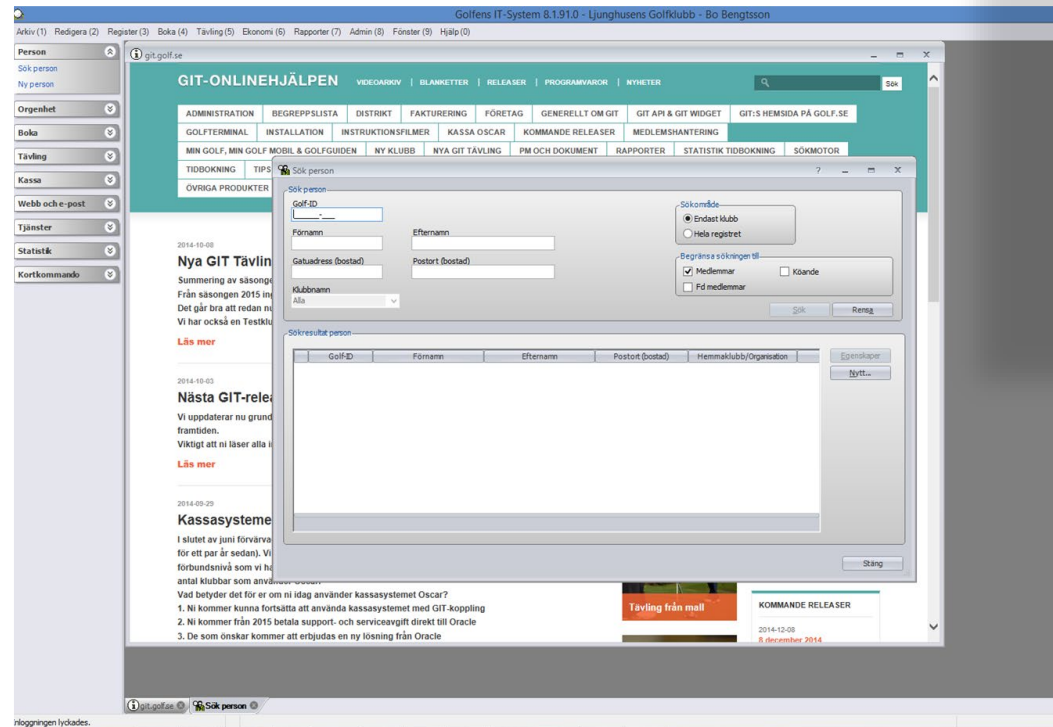
datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.





The Golf IT - system, GIT.

Introduced in 2004. Used by all clubs and players. Managed by SGF.
Online Tee Time Booking, Membership administration, Fees & invoicing etc.



Starttidsschema

Klubb: Gamla banan | Datum: 2012-03-20 | Antal spelare: 2

	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Start förbud	04	09	04	09	04	09	04	09	04	09	04	09
Start förbud	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Start förbud	08	12	08	12	08	12	08	12	08	12	08	12
Start förbud	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Start förbud	16	20	16	20	16	20	16	20	16	20	16	20
Start förbud	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Start förbud	24	28	24	28	24	28	24	28	24	28	24	28
Start förbud	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Start förbud	32	36	32	36	32	36	32	36	32	36	32	36
Start förbud	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Start förbud	40	44	40	44	40	44	40	44	40	44	40	44
Start förbud	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Start förbud	48	52	48	52	48	52	48	52	48	52	48	52
Start förbud	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Start förbud	56	60	56	60	56	60	56	60	56	60	56	60
Start förbud	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125

Bokat starttid: 09:16

Spelare 1: HCP: 18,4

Spelare 2: HCP: 20,7

Spelare 3: HCP: 12,0

Spelare 4: HCP: 12,5

■ = Olympiagolfare

Felmeddelande

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse libero velit, varius nec fermentum rhoncus, convallis vel neque. Nam et odio id libero consequat auctor ac eget felis.



data**talks**® BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.

datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.



1. Studies and surveys on a national level





Generation Z – 25% of all new members last year



Nya/återvändare



Fokusgrupper
3 ST.



Djupintervjuer
4 ST.



Golf-etnos
3 ST



Enkät + SGF-data
1 004 i.p.



Klubbchefer
och tränare



Djupintervjuer
9 ST.

Ungdomsbarometern
conducted a study of
Generation Z.

The main questions:

1. Why did you start playing golf this year?
2. Will you continue to play golf next year?



data**talks**®

BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.

datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.





ungdoms barometern

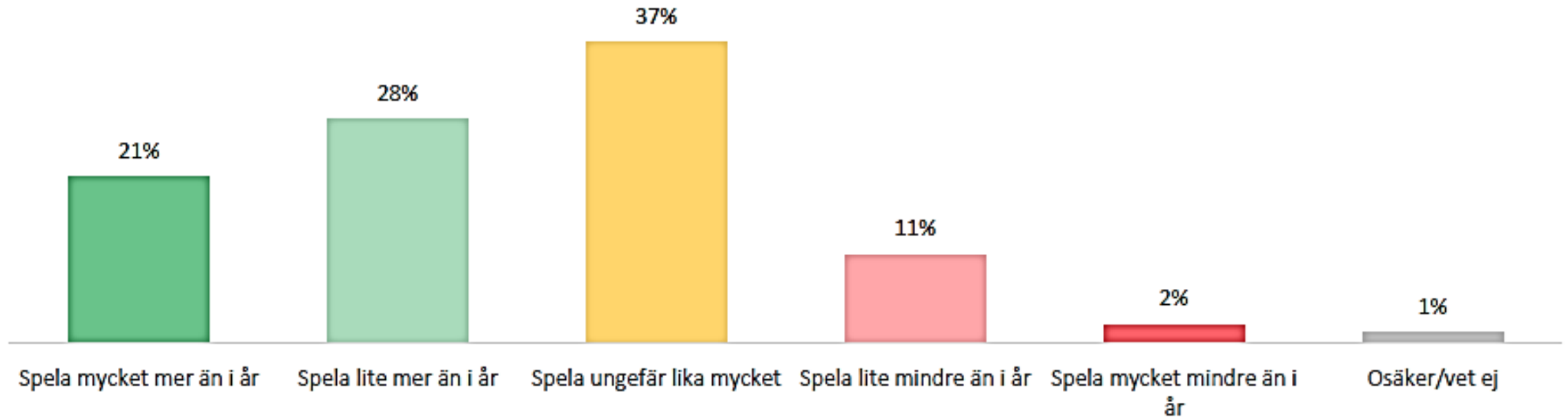
Why did you start playing golf?

1. The Corona pandemic – more time and less other activities.
2. The phase of life – studies, first job, no children.
3. My friends play golf.
4. Planned for a long time to take up golf





They will play **even more** this year





2. Member studies and surveys on a local club level



Training
practice
NO ACTION
NEEDED

Service and
experience
CAN BE
IMPROVED

Internal
club life
(social)
ACTION
NEEDED!

85

75

60

Låg

Medium

Hög
Påverkan på Ambassadörspoäng



data**talks**®

BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.

datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.



3. Customer Data and Personalized Communication





However, reaching the vision and business case will require transformation in ways of working

Campaigns



Always - on

Rules based



Self - learning

Disparate data sources



One truth, all the data

SGF's needs / timing for
campaigns



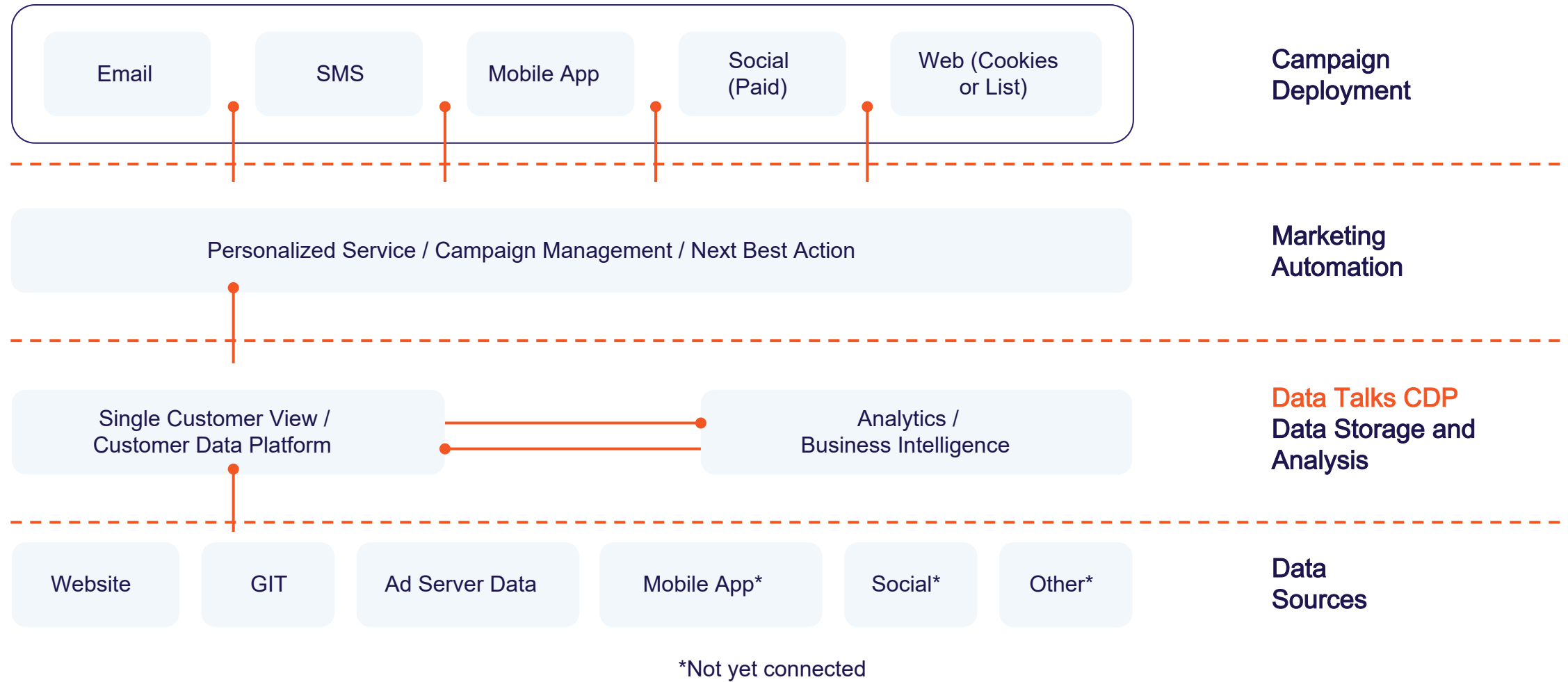
Customer centric





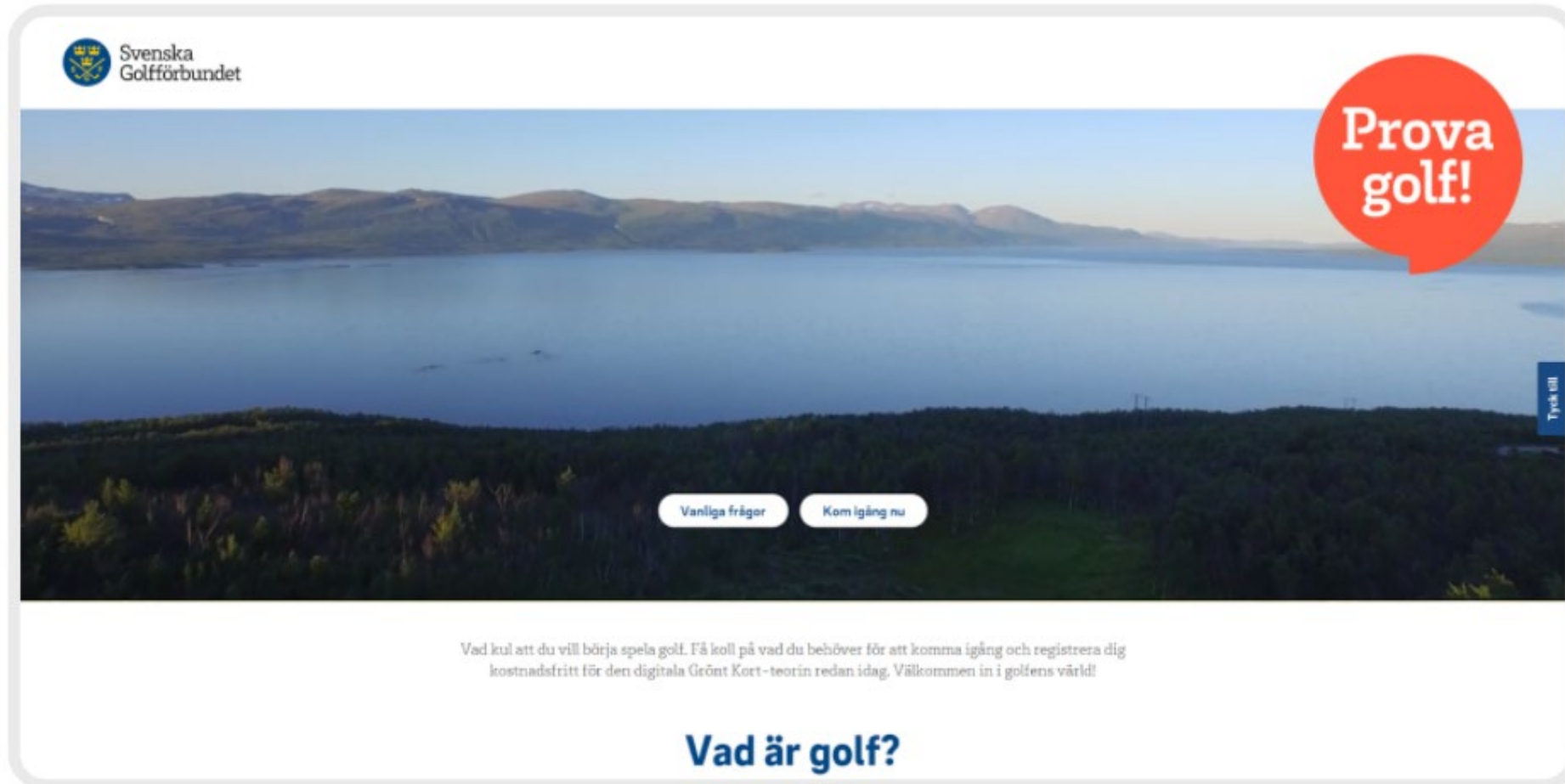
To create an integrated and seamless customer experience







Fetch the (potential) new golfers on Golf.se



You've got an email.

Every tee time booking transaction generates at least one email per player. Last year we sent more than 15 million emails with booking information.



**Svenska Golfbörbundet**

Grönt Kort godkänt – välkomna till golfen!

**Godkänt!**

Hej Bo Bengtsson,
club name har godkänt ditt Gröna Kort. Välkommen till golfens värld! Om du inte är medlem är det bara att gå med. Är du osäker på om du har ett aktiverat kort eller inte, prata med din klubb.

Min Golf - portalen för ditt golf
I Min Golf bokar du spel och tävlingar, registrerar dina handicaprörelser. Du kan också boka tid för sällskapsmatcher. MGBokning.
Länk för nedladdning hittar du en länk i botten av denna e-post.
Ha så kul, och lycka till med spelet!

Gå vidare
[Här hittar du en karta med landets golfklubbar.](#)
[Logga in i Min Golf.](#)
Ladda ner appen MGBokning för [Android](#).

**Svenska Golfbörbundet**

Handicapregistrering
30 mars 2020

**Ny HCP.** Ny exakt handicap

Bo Bengtsson,
Handicapresultat: hcp_result
Tidigare exakt handicap: old_handicap
Plats: club, 18-hålsbanan
Är ronden registrerad samma dag som du spelar kan din handicap ändras under natten. Beräkningen är gjord. Om så blir fallet mejla oss.


Gå vidare
[MinGolf](#)
[Om världshandicapsystemet](#)

**6 anledningar till att gå med i en klubb (munskyddet är ett av dem)**
Vi listar sex anledningar till att gå med i en klubb och några andra knep för att bli en bättre spelare.


Välkommen åter till club
Information från klubben
club info

Svenska Golfbörbundet huvudsponsor: 

Annonsera här. Kontakta Svenska Golfbörbundet.


**Svenska Golfbörbundet**

Bokningsbekräftelse
17 februari 2020 klockan 09:00



**Björkhagens Golfklubb**
Telefon +46706900431
kansli@bjgk.se
www.bjgk.se

Bo Bengtsson,
Du är inbokad på: Björkhagens Golfklubb, 18-hålsbanan
Datum: 2020-02-17 Klockan: 09:00
Medspelare*: John, HCP 23
Jack, HCP 35
*Endast personer som valt att visa sitt namn på Min Golf visas under rubriken medspelare.
Bokat tillval: abc
Datum: 2020-02-17 Klockan: 09:00 - 19:00
Bokningsinformation för abc: i1
Bokat tillval: zed
Datum: 2020-02-17 Klockan: 09:01 - 19:01
Bokningsinformation för zed: i4

Välkommen till 18-hålsbanan
Information från klubben:
club info
Bokningsinformation:
booking rules
Avbokningsinformation:
cancel rules

DEL BETALA ÅRS AVGIFTEN TILL DIN GOLFKLUBB
Du kan enkelt dela upp betalningen på 6 eller 12 månader.
Eftersom du har valt att betala på 6 månader så är din betalning: 1000 SEK (inkl. moms).


Starttiden är bokad av: Bo Bengtsson
Datum: 16-02-2020 Klockan: 16:58
Bokningsnummer: KQ644X92

Svenska Golfbörbundet huvudsponsor:  

Annonsera här. Kontakta Svenska Golfbörbundet.



A Christmas letter from the SGF president to all golfers.



Svenska
Golfförbundet

God Jul &
Gott Nytt År.

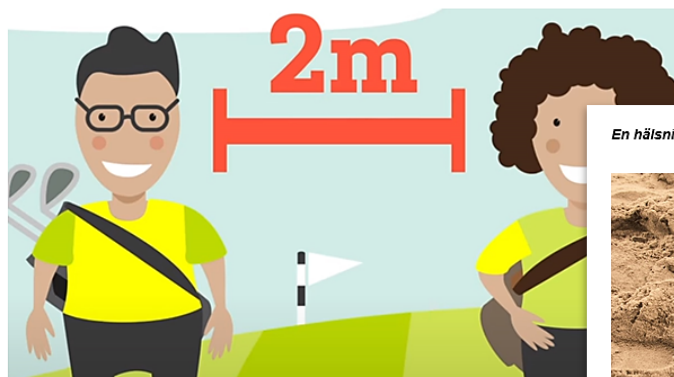
Hej golfare!

Stort tack för ett i högsta grad annorlunda år! och verksamheter har det tufft, sjukvården gå individer fått både ställa in och ställa om i var varit ett andningshål för aktivitet, friskvård och

Statistiken för 2020 visar ett historiskt år för g medlemskap med 11 procent och för första g en halv miljon golfare i Sverige. Tillsammans ronder än i fjol. Mer siffror från rekordåret [hitt](#)

Nedan följer lite mer om året som varit och na också passa på att önska dig en God Jul och

Maria Möller
Ordförande
Svenska Golfförbundet



Ansvarsfull golf i coronatider

Vi har verkligen kunnat glädjas över möjligheten att spela golf oc på ett säkert sätt på våra fina banor i år. Restriktionerna ser ut at tag till, så fortsatt följa riktlinjerna för att minska smittspridningen.

Ta också hand om banorna lite extra – de blir lätt slitna när vi spel mycket som vi gjort i år. Stort tack för att du håller i, håller ut, håll och lagar dina nedslagsmärken!

Riktlinjer för golf och corona

Riktlinjer för golf och corona

En hälsning från vår huvudpartner Folksam:



Hur många bunkrar krattade du i år?

Om vi lär oss något av 2020 är det att vi är fantastiska på att anpassa oss och göra vad vi kan för att livet ändå ska fungera hyfsat. Inte minst på golfbanan. Även om de grunda hålkopparna varit lite konstiga och läget i bunkrana helt kaotiskt ibland.

Kom ihåg att spara lite pengar till roligare tider, när vi både kan använda bunkerkrattor och lyfta flaggor utan att det är något speciellt att tänka på. Allt gott inför 2021 önskar vi på Folksam – huvudpartner till SGF och som varit huvudsponsor till Folksam Paragolf Tour.

Spara långsiktigt hos Folksam

SGF (or the clubs) may include commercial information in a newsletter as long as it includes an offer to the members.



data**talks**®

BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.

datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.



CDP for the clubs - to engage and improve golfers' experience



Svenska
Golfförbundet

FUELED FROM
GIT
Online



CDP Clubs

70%
OF GOLF CLUBS
(in a total of 440 clubs)

CDP + MA

30%
OF GOLF CLUBS
(in a total of 440 clubs)



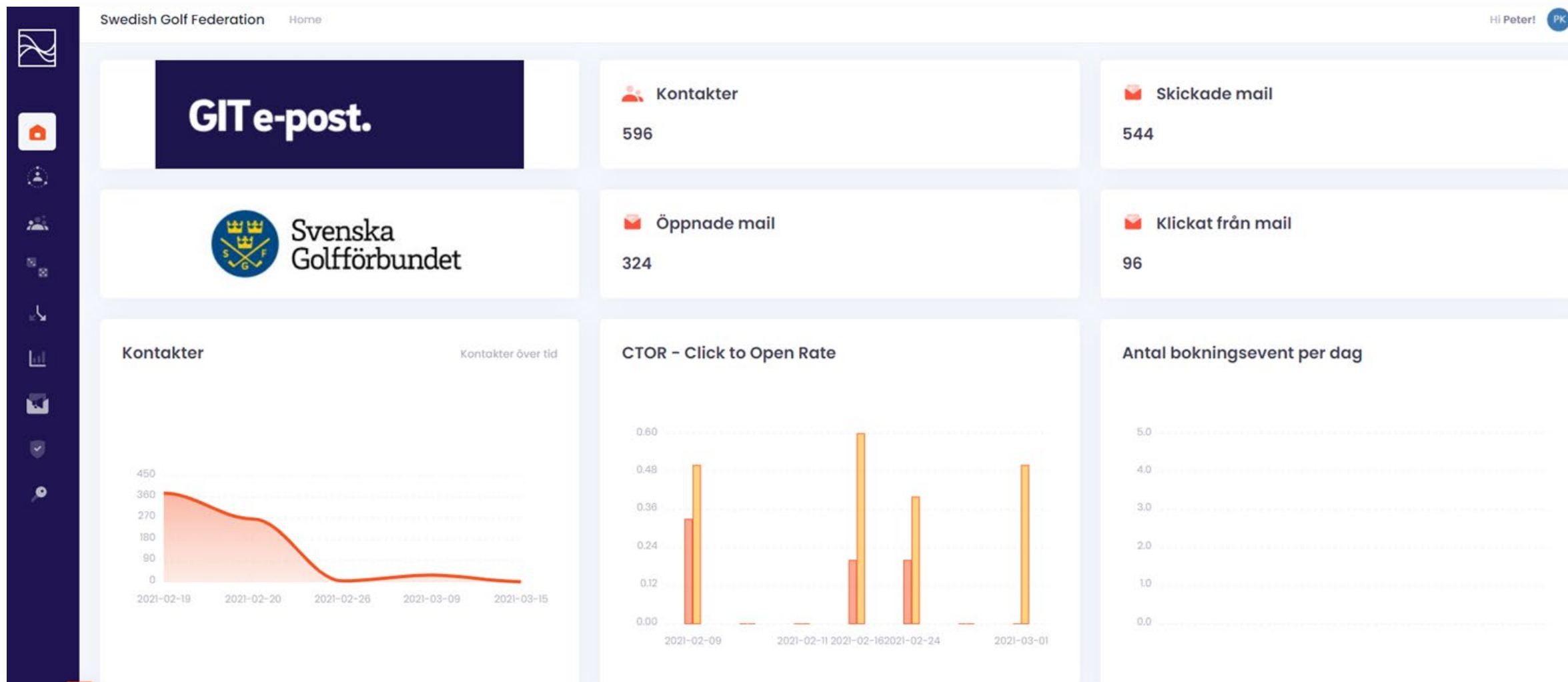
datatalks®

BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.

datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.



Next step: Introduce CDP and Marketing Automation to the golf clubs



Thank **you** !



Peter Kekesi

Sports Lead
at Data Talks

EMAIL peter@datataks.se

PHONE NO +46 70 8660062



Bo Bengtsson

Deputy General Secretary
at Swedish Golf Federation

EMAIL bo.bengtsson@golf.se

PHONE NO +46 70 8366302



datatalks®

BETTER CUSTOMER EXPERIENCE, BETTER BUSINESS.

datatalks.se / info@datatalks.se / All Rights Reserved.