



Künstliche Intelligenz (KI) ist bereits oder wird in absehbarer Zeit in alle Lebensbereiche vordringen und den Alltag sowie die Arbeitswelt grundlegend verändern. Die Einsatzmöglichkeiten sind nahezu unbegrenzt. Ganz sicher wird sie auch Golfanlagen verändern. Dabei geht es weniger darum, ob dies geschieht, sondern vielmehr darum, wie schnell und in welchem Umfang.

Dies sollte nicht als Gefahr gesehen, sondern vielmehr als Chance verstanden werden. Die Einführung dieser Technologie bietet enorme Vorteile und Mehrwerte. Herausforderungen, vor denen der Golfmarkt steht, können von KI unterstützt und erleichtert werden.

Zusammen mit dem KI-Experten Fred Hoffmann haben wir im FachMagazin *golfmanager* eine Reihe initiiert, in der konkrete Anwendungsfälle für Golfanlagen vorgestellt werden.

Lassen Sie sich inspirieren und seien Sie gespannt auf praxisnahe Einblicke und innovative Lösungen, die auch Ihre Golfanlage fit für die KI-Zukunft machen!

ANWENDUNGSFÄLLE DER KI FÜR GOLFFANLAGEN

Verbesserte Kommunikation durch KI-Chatbots

In der bisherigen KI-Reihe des *golfmanager* haben wir bereits einige Facetten der Künstlichen Intelligenz beleuchtet: von den „KI-Grundlagen für Golfclub-Entscheider“ über „KI-Tools im Praxis-Einsatz“ bis hin zu „Welche KI-Skills Ihr Team in Zukunft benötigt“. Ich hoffe, dass Sie auch die Erkenntnis gewonnen haben, dass mit KI die Effizienz und Qualität gesteigert wird und dabei Kosten optimieren werden können.

In diesem Artikel soll ein konkretes KI-Tool vorgestellt werden, das speziell

auf die Bedürfnisse von Golfanlagen zugeschnitten wurde. Die Sprache ist von einem KI-Chatbot. Dieses innovative Tool bietet die Möglichkeit, die Kommunikation mit Mitgliedern, Gästen und weiteren Zielgruppen gezielt zu verbessern und vereinfacht so die täglichen Abläufe in Golfclubs.

Die Ansprüche des Golfers von heute: Individuell, mobil und immer online

Die Erwartungen der Mitglieder und Gäste von Golfclubs haben sich gewandelt. Sie sind anspruchsvoller, mobiler und erwarten rund um die Uhr Zugang zu Dienstleistungen, Services und Informationen. In unserer 24/7-vernetzten Welt wollen sie sofortige Lösungen mit minimalem Aufwand. Ein Anruf

oder eine kurze Nachricht, und das Problem muss gelöst sein. Idealerweise ohne Wartezeiten. Die Bereitschaft, auf eine Antwort zu warten, ist in den letzten Jahren fast vollständig verschwunden. Gleichzeitig stehen Golfanlagen vor der Herausforderung, diesen hohen Erwartungen gerecht zu werden. Die Ansprüche des Kunden steigen, doch die personellen Ressourcen bleiben knapp. Ein echtes Dilemma.



Weitere Beiträge der KI-Reihe mit Autor Fred Hoffmann unter [gmgk-online.de](https://www.gmgk-online.de)

EU AI-Act Kennzeichnungspflicht

Dieser Text wurde mithilfe eines Künstlichen Intelligenz-Tools erstellt und enthält KI-generierte Bilder durch DALL-E.

Individuell trainierte KI-Chatbots

Hier kommen individuell trainierte Chatbots ins Spiel. Keine vorgefertigten Lösungen, sondern digitale Assistenten, die genau auf die spezifischen Bedürfnisse der Golfspieler zugeschnitten sind. Ausgestattet mit Künstlicher Intelligenz stehen diese Chatbots rund um die Uhr bereit, erkennen wiederkehrende Fragen und beantworten sie auf eine natürliche, präzise und menschlich wirkende Weise. Mit jedem Kundendialog lernen sie dazu und können so zunehmend mehr Anfragen verstehen, vorqualifizieren und automatisieren. Ein solcher KI-Chatbot bietet durch die kontinuierliche Interaktion mit Mitgliedern und Gästen einen personalisierten Service, der genau auf die Erwartungen der Golfer abgestimmt ist. Der Bot bearbeitet Routineanfragen effizient und entlastet so das Office-Team, das sich auf die wirklich wichtigen Aufgaben konzentrieren kann: die persönliche Betreuung von Mitgliedern, Gästen und Golf-Interessierten direkt vor Ort auf der Golfanlage.

Was sind Chatbots und wie funktionieren sie?

Stellen Sie sich vor, ein Besucher Ihrer Golfclub-Website hat eine dringende Frage. Etwa, wie er sich kurzfristig für einen Platzreife-Kurs anmelden kann. Statt mühsam nach Informationen auf der Homepage zu suchen oder auf eine E-Mail-Antwort zu warten, öffnet sich ein Chatfenster, das ihm in Sekunden schnelle weiterhilft.

Ein Chatbot, zusammengesetzt aus „chat“ (plaudern) und „bot“ (Roboter), ist ein digitaler Assistent, der direkt auf der Website eines Golfclubs integriert wird. Sein Ziel ist es, eine sofortige und automatisierte digitale Kommunikation zwischen Golfspieler und Golfanlagen zu ermöglichen.

KI-Chatbots – nicht zu vergleichen mit Chatbots der ersten Stunde

Frühere Chatbot-Generationen waren deutlich begrenzt und funktionierten nach festen Regeln. Sie besaßen einen vorgegebenen Katalog von Fragen und Antworten. Bereits kleine Abweichun-

gen in der Fragestellung führten dazu, dass sie keine passenden Antworten mehr liefern konnten. Diese starren Systeme stießen oft an ihre Grenzen und konnten sich in vielen Bereichen nicht durchsetzen.

„Bots bearbeiten Routineanfragen effizient und entlasten so das Office-Team, das sich auf die persönliche Betreuung von Mitgliedern und Gästen konzentrieren kann.“

Doch dank Künstlicher Intelligenz (KI) sind Chatbots heute viel smarter. Sie verstehen nicht nur die Worte des Nutzers, sondern auch den Kontext und die Absicht dahinter. Ein Beispiel: Ein Mitglied fragt: „Welche vorgabewirksamen Turniere gibt es im kommenden Monat?“ Der KI-Chatbot erkennt nicht nur die Frage, sondern versteht auch die spezifische Anfrage nach Handicap-relevanten Wettspielen im nächsten Monat. Er antwortet prompt: „Im kommenden Monat finden folgende vorgabewirksame Turniere statt: [Auflistung der Turniere]. Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Anmeldung finden Sie hier.“ Der Golfer erhält schnell die benötigten Informationen, ist zufrieden, und die Golfanlage nutzt ein effizientes und professionelles Tool zur Kundenbindung. Ganz ohne zusätzlichen Personalaufwand oder die ohnehin knappen personellen Ressourcen in Anspruch nehmen zu müssen.

Mehr als nur Chatten

Wer glaubt, dass KI-Chatbots lediglich einfache Kundendialoge ermöglichen, unterschätzt ihr Potenzial. Die Vorteile eines KI-Chatbots für eine Golfanlage reichen weit über eine reine Chatfunktion hinaus. Welche das im Detail sind, erfahren Sie jetzt:

- **Produkt- und Serviceempfehlungen**
Basierend auf den Interessen der

Nutzer schlägt der Chatbot gezielt und proaktiv, passende Produkte oder Dienstleistungen vor. Sucht ein Gastspieler beispielsweise nach einem Turnier, Hotel oder einem Greenfee-Angebot, erhält er sofort eine passende Produkt-Empfehlungen.

Frage User: „Ich bin Mitglied in der VCG und möchte gerne morgen bei Ihnen gegen Greenfee spielen. Ist das möglich?“

Antwort Bot: „Sie sind als VCG-Mitglied herzlich willkommen. Morgen können Sie gerne bei uns gegen Greenfee spielen. Was halten Sie von unserem ‚All you can play‘-Greenfee? Sie dürfen damit so viele Golflöcher spielen, wie Sie möchten zu einem Preis von 80 Euro. Klingt das interessant für Sie?“

- **Beratung und Terminvereinbarung**
Der Chatbot begleitet Nutzer durch Beratungsprozesse und vereinbart auf Wunsch direkt Termine. Ob für Verkaufsgespräche, Support oder andere Dienstleistungen. Bei Unklarheiten schlägt er automatisch einen Termin für eine persönliche Beratung vor.
Frage User: „Ich möchte die Clubmanagerin bezüglich einer Mitgliedschaft sprechen.“
Antwort Bot: „Kein Problem! Ich kann Ihnen gerne einen Termin für eine persönliche Beratung anbieten. Passt Ihnen morgen um 15:00 Uhr?“
- **Lead-Generierung für Golfclubs**
Ein intelligenter Chatbot sammelt gezielt Kontaktdaten von Golf-Interessierten, Mitgliedern oder Greenfee-Gästen, indem er sie mit durchdachten Fragen anspricht. Egal, ob es sich um Kurse, Mitgliedschaftsoptionen oder Greenfee-Buchungen handelt. Der Chatbot fragt nach den spezifischen Interessen und bietet den Nutzern an, ihre Kontaktdaten für weitere Informationen zu hinterlassen. Diese Leads können direkt an Ihr Office-Team weitergeleitet, in Ihr CRM-System eingetragen oder in einer Excel-Tabelle gespeichert werden. So wird die Lead-Generierung effizient und unkompliziert.

- **Feedback sammeln**

Kundenfeedback ist Gold wert! Sie stärken die Online-Präsenz (SEO) und helfen, neue Gäste und Mitglieder zu gewinnen. Aber wer hat im hektischen Saison-Alltag schon die Zeit, systematisch Feedback einzuholen? Ein KI-Chatbot übernimmt das für Sie. Egal, um welche Zielgruppe es sich handelt, der Chatbot fragt automatisch nach Erfahrungen und sammelt wertvolle Rückmeldungen.

Bot: „Danke, dass Sie heute beim ‚Beginners-Cup‘ teilgenommen haben. Wie hat Ihnen das Turnier gefallen?“

User: „Ich fand es toll. Es war mein erstes Turnier überhaupt und ich wurde super von einem erfahrenen Mitglied begleitet. Schön, wie der Golfclub Neu-Golfer in den Club integriert.“

- **Buchungen und Zahlungen direkt im Chat**

Wenn eine Golfanlage es wünscht, kann ein KI-Chatbot es ermöglichen, dass der Nutzer direkt Buchungen durchführen und Zahlungen abwickeln kann. Das spart dem User Zeit und macht den Prozess nahtlos und komfortabel.

Frage User: „Kann ich für morgen noch ein E-Cart buchen?“

Antwort Bot: „Natürlich! Soll ich die Zahlung direkt durchführen, oder möchten Sie vor Ort bezahlen?“

Mit diesen Funktionen können Sie erkennen, dass ein KI-Chatbot weit mehr bietet als nur einfache Chatfunktionen. Er optimiert die Kommunikation mit Mitgliedern und Gästen, spart Zeit, entlastet Ihr Team und hilft dabei, wertvolle Leads zu generieren. Ein speziell für Golfclubs entwickelter KI-Chatbot macht Ihren Kundenservice intelligenter und Ihre Abläufe effizienter. Ein oft übersehener, aber besonders wertvoller Vorteil eines KI-Chatbots sind die Insights, die er einer Golfanlage liefert.

Seine Golfer verstehen. Wie ein Chatbot wertvolle Einblicke liefert

Durch die Interaktionen zwischen Nutzern und dem KI-Chatbot gewinnt die Golfanlage wertvolle Einblicke in die



Bedürfnisse und Fragestellungen ihrer Kunden. Jede Unterhaltung liefert Daten darüber, welche Themen besonders häufig angesprochen werden, sei es zur Platzverfügbarkeit, Turnieren oder Mitgliedschaftsoptionen. Diese Informationen ermöglichen es dem Golfclub, gezielt auf die Wünsche der Kunden einzugehen und das vorhandene Angebot zu überprüfen und ggf. zu optimieren. Gleichzeitig können wiederkehrende Fragen in zukünftigen Dialogen effizienter beantwortet werden, was die Kundenzufriedenheit weiter steigert. Die im Dialog gesammelten Daten werden im Backend des Chatbots strukturiert aufbereitet, sodass die Golfanlage jederzeit einen Überblick über die meistgestellten Fragen und Anliegen erhält. Der Chatbot wird so nicht nur zum Kommunikationsinstrument, sondern auch zu einer strategischen Quelle für wertvolle Kunden-Insights.

Die Trainingsdaten machen den Unterschied

Doch was macht einen KI-Chatbot so leistungsfähig? Das Geheimnis liegt in seinen Trainingsdaten. Ein gut trainierter Chatbot wird mit Informationen ausgestattet, die genau auf die jeweilige Golfanlage zugeschnitten sind. Der Club selbst entscheidet, welche Daten der Chatbot kennen und nutzen soll. Diese können aus verschiedenen Quellen wie Textdokumenten, PDFs, der Webseite oder API-Schnittstellen stammen.

Wir von GolfNext haben festgestellt, dass die Qualität der Antworten eines

Chatbots deutlich steigt, wenn er mit spezifischen, clubbezogenen Daten trainiert wird, anstatt zu oft auf das Internet zuzugreifen. Durch diese präzise und relevante Trainingserfahrung wird der Chatbot in die Lage versetzt, Fragen von Mitgliedern und Gästen schnell und genau zu beantworten. Dabei wird er zu einem unschätzbaren Experten, der jederzeit auf das gesamte Wissen des Clubs zugreifen kann. Die Ergebnisse sprechen für sich. Mit club-internen Trainingsdaten liefert der Chatbot Antworten, die in Umfang und Genauigkeit kaum zu übertreffen sind. Gleichzeitig bin ich überzeugt, dass ein KI-Chatbot das Clubbüro unterstützt, es jedoch keinesfalls ersetzt. Während er Routineanfragen effizient übernimmt, gewinnt das Team wertvolle Zeit für die persönliche Betreuung der Mitglieder sowie komplexere Aufgaben, die menschliche Empathie und Kreativität erfordern. So wird der Chatbot zum leistungsstarken, stillen, Helfer und verlässlichen Partner im Club-Sekretariat.

Für wen sich ein KI Chatbot lohnt

Ein KI-Chatbot kann für nahezu jede Golfanlage eine wertvolle Unterstützung sein. Unabhängig von Größe oder Ausrichtung. Von charmanten 9-Löcher-Anlagen bis hin zu renommierten Leading-Golfclubs bietet ein KI-Chatbot Lösungen, die exakt auf die individuellen Anforderungen abgestimmt werden können.

Für kleinere 9-Löcher-Golfanlagen mit einer familiären Atmosphäre ist der Chatbot ein idealer Helfer, um

Routineanfragen wie Greenfees, Platzbelegungen oder Turnierdetails zu beantworten. So bleibt mehr Zeit für die persönliche Betreuung der Golfspieler, während der Chatbot im Hintergrund dafür sorgt, dass Informationen jederzeit verfügbar sind. Auch Buchungen von Startzeiten oder Tipps für Anfänger lassen sich effizient über den Chatbot abwickeln.

18-Löcher-Anlagen profitieren von einem Rundum-Service, der sowohl Mitglieder als auch Greenfee-Spieler begeistert. Der Chatbot kann beispielsweise Turnieranmeldungen und Mitgliedschaftsanfragen automatisieren, Eventkalender integrieren oder Sonderaktionen und Rabatte personalisiert anzeigen. Die reibungslosen Abläufe und der unkomplizierte Zugang zu Informationen schaffen ein Serviceerlebnis, das Gäste und Mitglieder gleichermaßen schätzen.

Große Golfclubs (27 Löcher und mehr) mit mehreren Plätzen und hohem organisatorischen Aufwand finden im KI-Chatbot eine Lösung, die Flexibi-

lität und Übersicht vereint. Buchungen über verschiedene Plätze hinweg, Empfehlungen für die beste Platzwahl oder die Verwaltung komplexer Eventanfragen. All das kann der Chatbot effizient übernehmen. Er wird so zu einem echten Assistenten, der nicht nur das Team entlastet, sondern auch ein erstklassiges Erlebnis für alle Zielgruppen bietet.

Für führende Golfclubs, die in der Branche Maßstäbe setzen, wird der Chatbot zum Botschafter für Innovation und Premium-Service. Exklusive Funktionen wie VIP-Betreuung, personalisierte Eventeinladungen oder die Integration in High-End-Systeme unterstreichen die Position als Vorreiter. Gleichzeitig liefern erweiterte Analysen wertvolle Insights zur Steigerung der Mitgliedszufriedenheit und zur Optimierung des Angebots. Ob klein, mittelgroß oder führend – ein KI-Chatbot bietet Golfanlagen aller Art die Möglichkeit, ihren Service zu modernisieren und ihre Mitglieder und Gäste auf neue Weise zu begeistern.

Relevantes Thema für die Zukunft von Golfclubs

Niemand kann genau vorhersagen, was die Zukunft bringt, doch die Entwicklungen im Golfbereich zeichnen bereits klare Trends ab. Initiativen wie „Traumjob Golfplatz“ der Golf-Fachverbände machen deutlich, dass der Fachkräftemangel auch vor den Sekretariaten der Clubs nicht haltmacht. Gleichzeitig steigen die Erwartungen und Ansprüche der Golfer und Gäste – besonders außerhalb der regulären Bürozeiten. Wie bereits in der Einleitung des Artikels beschrieben, wird der moderne Spieler immer digitaler. Funktionierende digitale Tools, die den Service verbessern und die Kommunikation erleichtern, werden zunehmend von der Bevölkerung geschätzt und genutzt (Stichwort: Self-Services). Diese Kombination, aus steigenden Ansprüchen und veränderten Gewohnheiten der Menschen, unterstreicht, warum KI-Chatbots durchaus eine Daseinsberechtigung auf Golfanlagen bekommen werden. Sie bieten nicht nur eine Lösung für aktuelle personelle Herausforderungen, sondern setzen auch neue Maßstäbe in der Mitglieder- und Gästebetreuung.



Fred Hoffmann

KI-Experte für den Golfsport www.golfnext.de

Ein Autorenporträt und Kontaktdaten finden Sie unter gm-gk-online.de/gm-autoren

Benefit	Beschreibung
Entlastung des Personals	Automatisiert Routineanfragen und verschafft dem Team mehr Zeit für persönliche Betreuung und komplexere Aufgaben.
24/7-Verfügbarkeit	Bietet rund um die Uhr Unterstützung, auch außerhalb der Öffnungszeiten des Sekretariats.
Verbesserte Mitgliederzufriedenheit	Schnellere und präzisere Antworten steigern die Zufriedenheit der Mitglieder und Gäste.
Individuelle Kommunikation	Antworten sind auf die Bedürfnisse und Vorlieben der Nutzer zugeschnitten und bieten personalisierte Empfehlungen.
Effiziente Ressourcenverwaltung	Entlastet personelle Ressourcen und ermöglicht dem Team, sich auf wertschöpfende Aufgaben zu konzentrieren.
Datengestützte Insights	Liefert wertvolle Erkenntnisse zu den Anliegen und Bedürfnissen der Nutzer, die das Angebot der Golfanlage gezielt verbessern.
Verbesserte Kundenbindung	Der Chatbot optimiert die Kommunikation und schafft ein modernes, professionelles Service-Erlebnis.
Datensicherheit	Verarbeitet Nutzerdaten DSGVO-konform und gewährleistet so den Schutz der Privatsphäre.
Flexibilität für verschiedene Anlagengrößen	Angepasst an die individuellen Anforderungen kleiner, mittelgroßer und großer Golfanlagen sowie führender Golfclubs.

Die Vorteile eines KI-Chatbots zusammengefasst

Ausblick: Im nächsten *golffmanager* werfen wir einen genaueren Blick auf den ersten deutschen Golf-KI-Chatbot, der von „GolfNext“ entwickelt und trainiert wurde. Dieser ist seit Anfang November 2024 als Prototyp auf der Website eines Golfclubs im Einsatz. Der Bot, namens „Anna“, bietet völlig neue Möglichkeiten in der digitalen Kommunikation. Wir zeigen Ihnen anhand dieses Praxisbeispiels, welche spürbaren Vorteile ein KI-Chatbot bereits heute bieten kann und welche spannenden Erkenntnisse aus den ersten Monaten seines Einsatzes gewonnen wurden.