

Alle Abbildungen: KI-generiert

## BEST-PRACTICE: SECHS MONATE PRAXIS, ECHE ERKENNTNISSE

# KI-Chatbot im Golfclub – ein Pilotprojekt liefert Antworten

Digitale Assistenten gehören längst zum Alltag. Wer Pizza bestellt, eine Reise plant, mit der Versicherung spricht oder ein Konto eröffnet, hat es oft zuerst mit einem Chatbot zu tun. Nur Golfclubs hielten sich bislang wie eine analoge Insel in dieser digitalen Welt. Das änderte sich, als der Golfclub Rehburg-Loccum gemeinsam mit dem Unternehmen GolfNext im November 2024 einen KI-gestützten Chatbot speziell für die Golfbranche startete. Das Ziel war klar formuliert. Das Pilotprojekt sollte zeigen, ob künstliche Intelligenz auch auf deutschen Golfanlagen einen spürbaren Mehrwert liefert – für Golfer, Mitglieder und das Club-Team.

Nach sechs Monaten Praxiseinsatz, über 1.600 Dialogen und fast 600 ein-

zelnen Nutzern steht heute fest: Der digitale Caddie entlastet das Clubbüro, generiert messbare Umsätze und liefert wertvolle Daten über die Art und Weise, wie Gäste und Mitglieder mit einem Club kommunizieren. In diesem Bericht werfen wir einen Blick auf Ausgangslage, Kennzahlen und Business-Effekte, benennen Stolpersteine und geben praxisnahe Tipps für Golfclubs, die selbst den Schritt ins Conversational-AI-Zeitalter wagen wollen.

### Immer die gleiche Frage

Wer im Clubbüro arbeitet, kennt sie nur zu gut: die ständigen, immer gleichen Fragen. Natürlich tauchen sie genau dann auf, wenn das Telefon ohnehin heiß läuft und der E-Mail-Posteingang überquillt. **Der Autor, PGA Professional und Geschäftsführer von GolfNext, hat unzählige dieser Gespräche miterlebt.** Ob Schnupperkurse, Platzreife, Greenfee-Preise, Cart-Reservierungen oder Gastro-Öffnungszeiten. Spätestens nach dem hundertsten „Kann ich mich für das Turnier am Samstag noch anmelden?“ reifte 2024 die Über-

legung, ob künstliche Intelligenz diese Dauerlast nicht besser schultern könnte als jede zusätzliche Teilzeitkraft.

### Das Ziel: Mehr als ein Techniktest

Im November 2024 startete der Golfclub Rehburg-Loccum gemeinsam mit GolfNext das Pilotprojekt. Der erste KI-Chatbot für deutsche Golfanlagen ging live und das mit einem klaren Plan. Sechs Monate Testbetrieb, danach sollte nüchtern und ohne Schönfärberei Bilanz gezogen werden.

Die wichtigsten Fragen dabei:

- Trifft der Bot die Golfer genau dann, wenn im Clubbüro niemand mehr erreichbar ist?
- Entlastet er das Sekretariat spürbar, ohne Abstriche bei der Service-Qualität?
- Erzielt er messbare wirtschaftliche Effekte wie neue Leads, Buchungen oder Zusatzumsätze?

Der folgende Bericht zeigt die Antworten auf, bewertet die Ergebnisse aus



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

der Praxis und leitet konkrete Empfehlungen für das Management ab, die ähnliche Projekte in Erwägung ziehen.

### Sechs Monate Live-Daten

Nutzung und Traffic-Muster: Vom 25. November 2024 bis 30. April 2025 führte der Chatbot 1.642 Dialoge mit 589 eindeutigen Nutzern. Besonders spannend dabei ist der Blick auf die Tageszeiten. Ganze 68 Prozent der Interaktionen fanden außerhalb der Öffnungszeiten des Clubbüros statt, also vor 9 Uhr oder nach 18 Uhr. Es sind vor allem Feierabend-Golfer und Wochenend-Planer, die sich längst nicht mehr an Bürozeiten halten, aber trotzdem schnelle und verlässliche Antworten erwarten.

Die Wiederkehrquote von 42 Prozent untermauert diesen Trend. Wer den Chatbot einmal ausprobiert, kehrt fast zur Hälfte mindestens ein weiteres Mal zurück. Für den Club ein klares Zeichen, dass hier ein echter Mehrwert geschaffen wurde und der Bot keineswegs als Strohfeuer verpufft.

### Was fragen Golfer den Bot am häufigsten?

Ein Blick in die Log-Dateien zeigt ein klares Bild: Fünf Themen dominieren den Chat, sie machen zusammen rund 90 Prozent aller Anfragen aus:

- **Schnupper- und Platzreifeurse (41 Prozent)**  
Der Bot fungiert hier als digitaler Türöffner für Golf-Neulinge. Er beantwortet die typischen Fragen zu Dauer, Kosten und Terminen und entlastet damit das Büro von unzähligen Standardauskünften.
- **Greenfee und Startzeiten (22 Prozent)**  
Klassische Gästinfos, häufig spät abends recherchiert, wenn das Büro längst geschlossen ist.
- **Mitgliedschaft und Beiträge (18 Prozent)**  
Ein echter Lead-Magnet. Die hohe Nachfrage zeigt die Kaufintention deutlich.
- **Öffnungszeiten von Gastronomie und Office (15 Prozent)**  
Das tägliche Grundrauschen. Fra-

gen wie „Wann macht die Gastro morgen auf?“ gehören zum Alltag.

- **E-Cart-Reservierungen (14 Prozent)**  
Komfortwunsch, oft in Kombination mit Startzeiten-Anfragen.

Diese Statistik zeigt deutlich: Fast jede zweite Nachricht dreht sich um den Einstieg in den Golfsport. Für den Club ist das doppelt wertvoll. Zum einen übernimmt der Bot eine lästige, sich ständig wiederholende Aufgabe. Zum anderen öffnet er nachweislich die Tür zu einer Zielgruppe, die sonst womöglich nie den Mut hätte, im Clubbüro anzurufen.

---

*„Künstliche Intelligenz, in diesem Fall ein KI-Chatbot, ist im Golfclub kein Fremdkörper, sondern die logische Fortsetzung eines Servicegedankens, der längst in der digitalen Welt angekommen ist.“*

---

Der Autor vertritt die These, dass insbesondere Menschen unter 50 Jahren sich von einem Chatbot angesprochen fühlen. Sie kennen es von Essensbestellungen oder Urlaubsbuchungen und erwarten dieselbe Sofort-Verfügbarkeit auch in ihrer Freizeit. Ältere Interessenten hingegen greifen lieber zum Telefon oder schicken eine E-Mail. Nicht, weil sie weniger neugierig wären, sondern weil sie dem Medium Chatbot historisch (bisher) weniger begegnet sind.

Auch die übrigen Themen verteilen sich relativ gleichmäßig und zeigen, dass der Chatbot weit mehr ist als ein digitales Spielzeug. Er deckt das gesamte Spektrum von FAQ, Buchungen bis zu Serviceanfragen ab. Besonders spannend bleibt der Blick auf Mitgliedschaften. Fast jeder fünfte Dialog dreht sich direkt um Modelle und Beiträge. Ein eindeutiges Signal, dass digital generierte Leads nicht beim Greenfee enden, sondern tief ins Clubgeschäft hineinreichen.

### Automatisierung entlastet das Team – spürbar und nachhaltig

Im Live-Betrieb beantwortete die künstliche Intelligenz 72 Prozent aller Anfragen vollständig und ohne menschliches Zutun. Vom ersten „Wie buche ich einen Schnupperkurs?“ bis hin zur Bestätigung per E-Mail lief alles automatisiert. Möglich war diese Erfolgsquote nur, weil das GolfNext-Team den Bot nicht einfach als ‚Fire-and-Forget-Tool‘ installierte, sondern ihn konsequent und wöchentlich nachtrainierte.

Jede unklare oder falsche Antwort wurde markiert, korrigiert und als neues Beispiel in die Vektor-Datenbank übernommen. So wuchs der Antwort-Pool innerhalb von sechs Monaten von anfangs 450 auf inzwischen fast 1.000 geprüfte Wissensbausteine.

Die Wirkung spürte das Club-Sekretariat bereits nach wenigen Wochen. Geschäftsführer Gregor von Hinten berichtet von einem Rückgang des Telefonaufkommens in den klassischen Stoßzeiten um rund 30 Prozent.

Hochgerechnet auf die gesamte Saison entspricht das einer Entlastung von mindestens einer halben Bürokräft, beziffert auf etwa 12.000 Euro Lohnkosten pro Jahr. Die gewonnene Zeit setzte das Team gezielt ein, um sich intensiver um Mitgliederberatung oder individuelle Platzreife-Anfragen zu kümmern.

Zusätzlich zeigte sich ein psychologischer Effekt. Die ständige Erreichbarkeit des Bots reduzierte den gefürchteten ‚Telefon-Alarmmodus‘ im Office. Mitarbeitende erlebten deutlich weniger Unterbrechungen und berichten von spürbar geringerem Stresslevel. Ein Faktor, der sich schwer in Euro fassen lässt, der aber unmittelbar auf Servicequalität, Arbeitsklima und Teamzufriedenheit einzufließt.

### Leads, die sich rechnen

Der Chatbot fragt bei Interesse direkt nach einer E-Mail-Adresse oder Handynummer, übergibt diese automatisch per API an das CRM-System und schlägt auf Wunsch sogar einen Rück-

rufftermin vor. In den ersten sechs Monaten sammelte der digitale Assistent so 107 valide Leads. Davon führten 22 direkt zu kostenpflichtigen Leistungen wie Platzrefekursen, Mitgliedschaften oder Greenfee-Paketen. Das entspricht einer Conversion-Rate von 25 Prozent. Ein wirtschaftlich beeindruckender Wert, denn häufig bedeutet der nächste Schritt eine vierstellige Jahresgebühr und damit eine langfristige Kundenbindung.

### Drei ‚Learnings‘ in der Zusammenarbeit

#### 1. Datenqualität schlägt Modellgröße

Das Projekt startete ambitioniert, mit einem großen Sprachmodell (LLM: Mistral ‚LeChat‘) und der Annahme, dass Größe gleichbedeutend mit Qualität sei. Doch die Realität zeigte schnell ein anderes Bild. Erst als alle Preislisten, Platzregeln und Kursinformationen in einer eigenen Vektor-Datenbank sauber strukturiert waren, sank die Zahl der Fehlantworten spürbar. Die einfache Formel aus der Praxis lautet: Großes Modell plus unsaubere Daten ergibt enttäuschende Trefferquoten. Kleineres Modell plus gepflegte, aktuelle Dokumente liefert dagegen präzise, verlässliche Antworten.

**Praxis-Tipp:** Bevor Clubs über Parametertypen oder GPU-Budgets nachdenken, sollten sie zuerst ihre Datenbasis aufräumen. PDFs vereinheitlichen, veraltete Preislisten löschen, Turnierkalender automatisiert pflegen. Eine saubere Datenpflege ist der wahre Schlüssel für einen verlässlichen KI-Chatbot.

#### 2. Servicebedarf verschiebt sich klar in die Abendstunden

Eine der überraschendsten Erkenntnisse des gesamten Pilotprojekts: 68 Prozent aller Chats fanden außerhalb der offiziellen Bürozeiten statt. Das klassische 9-to-5-Sekretariat bekommt den Löwenanteil des tatsächlichen Informationsbedarfs gar nicht mehr zu Gesicht. Besonders deutlich zeigte sich der Höhepunkt Sonntagabends zwischen 20 und 22 Uhr. Während die Familie auf dem Sofa sitzt, der Tatort läuft oder der Wochenplan besprochen

wird, taucht plötzlich die Frage auf, ob am Montag noch eine 9-Löcher-Runde möglich ist. Genau zu dieser Zeit erreichte der Chatbot die höchste Dialogdichte. Die zweite Welle folgte Montagmorgen vor 8 Uhr, wenn Berufstätige ihren Kalender checken, bevor das erste Meeting startet. Wäre zu diesen Zeiten nur ein Anrufbeantworter erreichbar gewesen, wären etliche Anfragen und ein beachtlicher Teil der 107 Leads schlicht verloren gegangen.

---

*„Für uns war das wie ein Befreiungsschlag. Plötzlich hatten wir wieder Luft für die Dinge, die wirklich wichtig sind: die persönliche Ansprache, die Beratung, das Gespräch am Counter. Ohne unseren Bot ‚Anna‘ wäre das mit unserem kleinen Team schlicht nicht möglich gewesen.“*

*Gregor von Hinten,  
Geschäftsführer GC Rehburg-Loccum*

---

Auch spannend: Tagsüber dominiert der schnelle Info-Check – „Was kostet das Greenfee heute?“ Am Abend hingegen stellen Nutzer komplexere, tiefergehende Fragen zu Turnieren, Kursen oder Mitgliedschaften. Der Autor ist überzeugt, dass dies zwei Dinge belegt: Erstens suchen Golfer am Abend die nötige Ruhe, um Entscheidungen zu treffen. Zweitens ist zu diesen Zeiten die Zahlungsbereitschaft am höchsten – eine Erkenntnis, die wohl jeden Controller überzeugt. Die 68-Prozent-Quote entlarvt das klassische Servicefenster als wohlmeinenden, aber realitätsfremden Kompromiss. Wer Servicequalität ernst meint, muss seine digitale Tür genau dann öffnen, wenn Golfer wirklich Zeit und Muße haben. Das ist nach Feierabend. Und ein KI-Chatbot ist dafür nicht nur eine elegante, sondern vermutlich die einzige wirtschaftlich tragfähige Lösung.

**Praxis-Tipp:** Den Bot nicht nur prominent auf der Website positionieren. Auch QR-Codes im Clubhaus, im Cad-dyraum oder auf der Scorekarte helfen, gerade dann erreichbar zu sein, wenn das Büro längst geschlossen ist.

### 3. Nutzerführung entscheidet über Erfolg oder Abbruch

Trotz aller Erfolge aber auch selbstkritisch: Rund 32 Prozent aller Dialoge brachen ohne Ergebnis ab. Im branchenübergreifenden Vergleich ist das zwar respektabel, doch das Team ist überzeugt, dass noch mehr möglich ist. Die Analyse von 250 zufällig ausgewählten Abbruch-Chats brachte eine klare Erkenntnis: In zwei Dritteln der Fälle beendeten Nutzer das Gespräch bereits nach der ersten Nachricht des Bots. Das Problem lag also weniger an der Antwortqualität, sondern am Einstieg in die Konversation. Der unscheinbare, grüne Chat-Button in der rechten unteren Ecke auf der Website des Golfclub Rehburg-Loccum wurde oft übersehen. Und die standardisierte Frage „Wie kann ich Ihnen helfen?“ bot offenbar zu wenig Orientierung.

Daraus ergebend drei konkret geplante Optimierungen:

- **Auffälligeres Widget**  
Der Chat-Launcher wird größer und kontrastreicher gestaltet werden.
- **Persönlicher Einstieg**  
Statt der nüchternen Frage „Wie kann ich helfen?“ begrüßt der Bot den Gast künftig mit einer kurzen Selbstvorstellung und klarer Leistungszusage: „Hallo! Ich bin Anna, Ihre digitale KI-Assistentin des Golfclub Rehburg-Loccum. Gerne helfe ich Ihnen bei allen Fragen rund um den Golfsport und Ihren persönlichen Anliegen.“ Studien zeigen, dass ein benannter Bot mit klarer Rolle Vertrauen aufbaut und die Abbruchquote in der ersten Sekunde senkt.
- **Drei Schnellwahl-Buttons**  
Direkt unter der Begrüßung erscheinen nun Segment-Buttons wie ‚Mitglied‘, ‚Greenfee-Gast‘ oder ‚Golf-Interessierter‘. Ein Fingertipp reicht, und der Bot leitet den Nutzer sofort in den passenden Gesprächsfaden.

Diese Maßnahmen flossen oder werden in das nächste Bot-Training einfließen und sollen die Abbruchquote deutlich unter die 25-Prozent-Marke drücken. Ein Ziel, das als realistisch gilt.

### Weitere Beobachtungen aus der Praxis

#### Halluzinationen: Wenn die KI kreativ wird

Auch bei bester Pflege kann eine KI gelegentlich Unsinn erzählen. So behauptete der Chatbot einmal mit fester Überzeugung, dass das Sonntags-Greenfee 25 Euro koste, obwohl der aktuelle Tarif bei 70 Euro lag. Der Grund: In diesem Moment hatte das Modell kein aktuelles Preis-PDF zur Verfügung und füllte die Lücke mit einer alten Sonderaktion. Solche Ausrutscher lassen sich durch sogenannte ‚Guardrails‘ wie Datenbank-Abgleiche und klare Regeln („Antwort nur mit Beleg“) deutlich reduzieren. Ganz verhindern lassen sie sich selbst mit perfekter Pflege nicht. Das bleibt systemimmanent.

#### Kostenkontrolle: den AI-Spend im Blick behalten

Je intensiver der Chatbot genutzt wird, desto stärker steigen die Token-Gebühren. Um hier die Kostenkontrolle zu behalten, führte GolfNext ein

Monatsbudget ein, den sogenannten ‚AI-Spend‘. Standardmäßig liegt das Limit bei 50 Euro. Erreicht der Bot diese Schwelle, kürzt er automatisch die Wortlänge seiner Antworten, nutzt stärker gecachte FAQ-Snippets und verzichtet auf Smalltalk-Passagen. Für Golfanlagen mit höherem Traffic empfiehlt sich grundsätzlich ein höheres Budget, etwa 100 oder 150 Euro, um auch in Stoßzeiten durchgehend Service garantieren zu können. Sollte der AI-Spend vor Monatsende überraschend erschöpft sein, lässt sich das Budget jederzeit anpassen, damit der Chatbot ohne Unterbrechung weiterlaufen kann.

#### DSGVO sicher umgesetzt

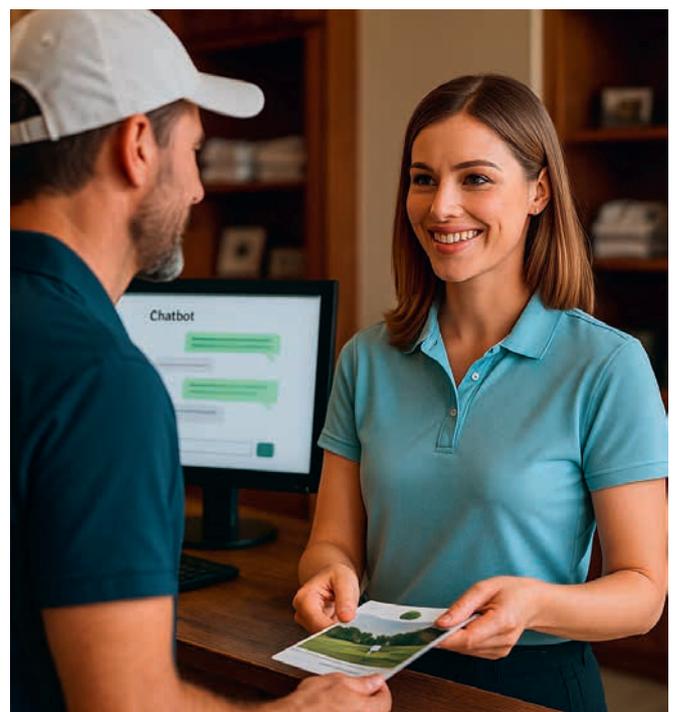
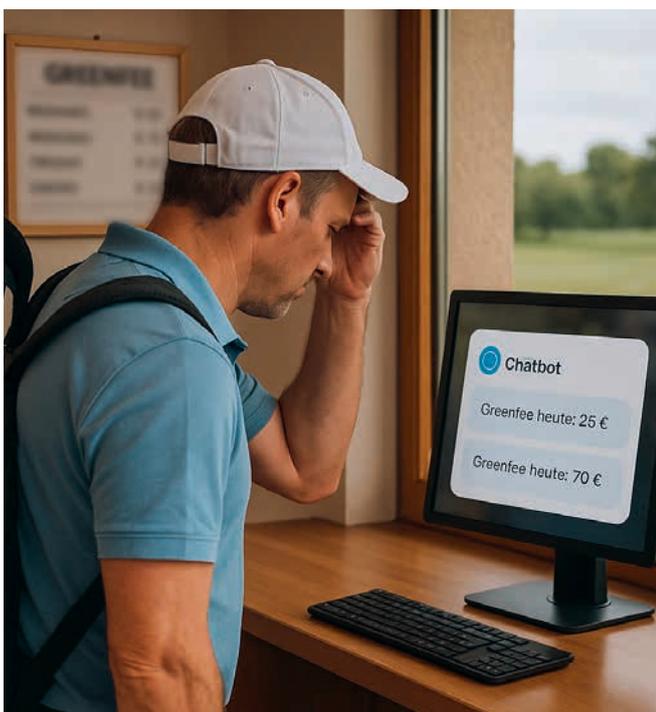
Die Gesprächsprotokolle eines Chatbots können personenbezogene Daten enthalten. Beim Prototypen in Rehburg-Loccum wurde bewusst darauf geachtet, solche Daten weitgehend zu vermeiden. Falls doch Angaben wie Name, Adresse oder E-Mail auftauchen, wurden diese sofort pseudonymisiert und spätestens nach 24 Stunden vollständig anonymisiert.

Alle Logs werden verschlüsselt auf EU-Servern gespeichert, die Übertragung erfolgt per TLS, der Zugriff ist auf einen kleinen Admin-Kreis beschränkt. Eine sichtbare Opt-in-Checkbox sowie

eine detaillierte Datenschutzerklärung informieren transparent über Zweck und Dauer der Speicherung. Damit erfüllt der Bot die Vorgaben der DSGVO und bietet Golfanlagen eine rechtlich sichere Lösung – ohne Abstriche bei Servicequalität oder Nutzererlebnis.

#### Scope-Creep – warum weniger oft mehr ist

Ein Teil der Nutzer stellte Fragen, die weit über Greenfee oder Startzeiten hinausgingen. Regelinterpretationen, Ryder-Cup-Geschichte, PGA-Ergebnisse vom Wochenende. Kurzum, allgemeines oder aktuelles Golfwissen. Die Versuchung ist groß, den Bot zu einem allwissenden ‚Golf-Wikipedia‘ ausbauen zu wollen. Doch je breiter der thematische Horizont, desto häufiger muss das Modell auf offene Internetquellen zugreifen. Genau dort steigt das Risiko von Halluzinationen oder veralteten Informationen. Im vorliegenden Fall zog man daraus die klare Konsequenz: Ein enger, klar definierter Scope schützt direkt die Antwortqualität. Deshalb wurde im Systemprompt eine feste Passage verankert. Liegt eine Frage außerhalb des Clubkontexts, erklärt der Bot höflich, dass er sich auf Clubinformationen spezialisiert hat und verweist auf offizielle Regelportale oder Verbandsseiten. Diese Maßnahme



schützt vor überzogenen Erwartungen, reduziert das Halluzinationsrisiko und sorgt dafür, dass der Bot sich auf das konzentriert, was er wirklich kann, und das sind verlässliche, tagesaktuelle Auskünfte zum Golfclub zu geben.

### Drei Kernthesen für Entscheider

Sechs Monate Live-Betrieb zeigen:

1. Ein Chatbot deckt einen realen Servicebedarf ab. Die Mehrheit der Interaktionen findet genau dann statt, wenn im Clubbüro niemand erreichbar ist.
2. Der Mehrwert ist messbar. Weniger Anrufe, mehr Leads, schneller ROI.
3. Erfolg steht und fällt mit der Datenpflege. Technik ist nur ein Drittel der Gleichung. Die anderen zwei Drittel heißen saubere Daten und klare Prozesse.

### Fazit

Der Golfclub Rehburg-Loccum beweist, dass KI nicht nur für Konzerne oder Big-Data-Player funktioniert. Ein schlankes Setup, konsequent auf Clubprozesse fokussiert und trainiert, kann schon binnen weniger Monate Servicequalität verbessern, Kosten reduzieren und Umsätze steigern. Mit über 1.600 Dialogen, 107 Leads und einer stetig wachsenden Nutzerzahl liefert das Pilotprojekt harte Zahlen, die auch skeptische Vorstände und Betreiber überzeugen sollten. Zugleich macht der Prototyp aber eines klar: Ohne saubere Daten, strukturierte Prozesse und menschliches Backup bleibt auch der beste Chatbot ein nettes, aber letztlich wirkungsloses Spielzeug. Wer diese Hausaufgaben ernst nimmt, hat die Chance, seine Anlage mit minimalem Mehraufwand zum digitalen Vorreiter

zu machen. In einer Zeit knapper Ressourcen lässt sich so genau jenes Serviceniveau bieten, das Mitglieder und Gäste längst aus anderen Branchen erwarten. ■



**Fred Hoffmann**

KI-Experte für den  
Golfsport [www.golfnext.de](http://www.golfnext.de)

Ein Autorenporträt und Kontaktdaten  
finden Sie unter  
[gm-gk-online.de/gm-autoren](http://gm-gk-online.de/gm-autoren)