



STARTER

PALESTRA ESPECÍFICA PARA STARTERS e FISCAIS DE CAMPO



Golfe

Aos olhos do jogador, você é o clube de golfe!



Golfe

Conteúdo...

- Introdução
- Principais Responsabilidades
- Etiqueta Básica do Golfe
- Horários de Atividade
- Atendimento ao Golfista
- Diplomacia
- Procedimentos cotidianos
- Distância entre Jogadores
- Ritmo de Jogo
- As regras
- Torneios
- Clima & Segurança
- Outras Informações
- Isso é tudo...



Golfe

Introdução

- Existem três tipos de pessoas no campo de golfe – o golfista, os clientes e os representantes oficiais do golfe
 - Todo funcionário do clube de golfe é um representante oficial em potencial
- Seja qual for seu papel e tarefa imediata, **você** é o clube de golfe – o que você faz é o que os golfistas vêem e acreditam ser “a forma correta”.



Golfe

Introdução

- Se o seu trabalho e comportamento forem excepcionais, o golfista enxergará um clube de golfe excepcional – quando o seu trabalho e comportamento forem medianos ou abaixo da média, é mais ou menos assim que o golfista avaliará o clube.
- Você pode afetar de maneira positiva a experiência do golfista!
- Esse treinamento é excelente para o *Starter* de Golfe.



Golfe

Introdução

O trabalho do *Starter* requer muito tato e diplomacia:

- Verificar os pagamentos dos green fees;
- organizar os jogadores (individuais ou duplas) em threesomes ou foursomes;
- prever a demanda de jogadores;
- fazer com que os jogadores/grupos iniciem no horário marcado;
- ajustar os horários para manter a distância correta entre os grupos;
- explicar e reforçar as regras e política locais incluindo as regras diárias do uso do cart, etc.

Tudo isso coloca o Starter em uma posição importante no atendimento ao Golfista.



Golfe

Introdução

- Excepcionais habilidades interpessoais são necessárias para garantir que a administração do primeiro tee e a aplicação da política sejam compreendidos como assistência ao invés de crítica, penalidade ou restrição desnecessária.



Golfe



Principais Responsabilidades

- Garantir a prontidão e disponibilidade de caddies e cart;
- Assegurar que o primeiro tee e as áreas de treino próximas estejam limpos, organizados e prontos;
- Administrar o primeiro tee e as áreas de transição e de treino integral;
- Dar boas-vindas aos jogadores e verificar o pagamentos dos valores aplicáveis;
- Gerenciar a formação dos grupos e a distância entre eles.



Golfe



Principais Responsabilidades

- Verificar se os golfistas possuem:
 - As regras diárias do uso do cart e informações sobre as condições do terreno
 - Condições do tempo e do campo
 - Posições das bandeiras e as distâncias do campo
 - Cartão de Score devidamente numerado seguindo as regras do TEE do 1
 - Assinatura do jogador em livro específico de controle de saídas
- Equipar os golfistas com livro de jardas (quando disponíveis), lápis e folhetos com informações úteis.
- Lembrar os golfistas que eles devem manter o ritmo do jogo, jogar com segurança, vestir-se e comportar-se adequadamente.



Golfe



Principais Responsabilidades

- Responder perguntas/resolver problemas;
- Fazer com que os golfistas iniciem o jogo;
- Possibilitar torneios, eventos/atrações externos;
- Comunicar-se com os Marshals/Rangers para manter o ritmo de jogo;
- Comunicar-se com o Pro-Shop;
- Comunicar-se com o responsável pelos Cart;
- Fazer a segurança e manutenção da área do *starter* .



Golfe

Etiqueta Básica do Golfe

- Quando estiverem no campo, todos os jogadores e público devem respeitar a etiqueta básica de golfe conforme a qual os golfistas jogam:
 - Não se mexa, fale ou faça qualquer barulho próximo do jogador enquanto ele estiver se preparando para a tacada;
 - Evitar o uso de rádios e celulares;
 - Quanto estiver com celular mantenha o toque do mesmo em volume baixo ou no *vibracall*;



Golfe

Etiqueta Básica do Golfe

- Quando estiver no campo, siga as regras diárias do uso do cart: 90 graus, fairways liberados, apenas no cart path, etc;
- Não dirija nas proximidades da área de aterrissagem da bola dos golfistas;
- Nunca dirija o cart sobre um green ou sobre o tee box; dentro da banca de areia ou hazard de água; ou através de outras áreas "restritas" como terreno em reparação, áreas de proteção ambiental, etc;
- Não fique, dirija ou se mexa atrás da linha de putt do jogador.



Golfe

Horários de Atividade

- Os horários variam a cada dia, mês, temporada;
- Período Normal:
 - De 15 a 30 minutos antes do primeiro *tee-time* até ser liberado pelo gerente do campo;
 - Fins de semana e feriados;
 - Em feriados de treinos durante os meses de inverno;
- À medida que os dias ficam mais quentes e compridos, os períodos de atividade (cobertura do *Starter*) normalmente são estendidos.
- O dia/turno do starter termina quando este é notificado por seu superior direto.



Golfe

Horários de Atividade

- Além do calendário de atividades normal, os *starters* também ajudam a possibilitar eventos especiais, eventos externos e torneios.
 - Geralmente, o *starter* administrará o primeiro tee durante o evento/torneio até ser liberado por seu superior direto.
- Para melhor desempenho na atividade de campo, segurança e assistência ao jogador, você deve trabalhar no primeiro tee a partir do local exato, e não do Bar, Loja de Golfe, Escritório do Gerente, etc.



Golfe

Atendimento ao Golfista

Lembre-se – aos olhos do jogador, VOCÊ é o clube de golfe:

- Conheça os serviços e os preços do clube
- Conheça o clube para que possa responder às perguntas
 - Valores
 - Próximos Eventos
 - Tee-Time
 - Política Geral do Campo, etc.
- Descubra como os golfistas gostam de ser tratados (pergunte) e trate-os daquela maneira – sempre



Golfe

Atendimento ao Golfista

- Tenha sempre bons modos;
- Sorria e cumprimente os golfistas (pelo nome, se souber);
- Não xingue/ofenda ninguém, não beba, masque ou fume enquanto estiver em serviço;
- Sempre vista roupas limpas, mantenha uma aparência organizada, asseada e profissional e use os itens apropriados do “uniforme”;
- Aparente-se e aja como um profissional;
- Dentes limpos, hálito puro e um sorriso brilhante e confiante são sempre importantes ;



Golfe

Atendimento ao Golfista

- Dar assistência aos golfistas de maneira positiva ajuda você, o seu clube e a sua reputação dentro da organização
- Prover bom atendimento aos golfistas é fundamental para:
 - a segurança do seu trabalho
 - novas oportunidades de trabalho/carreira
 - o que sente em relação ao que faz
 - sucesso do clube
 - construir uma clientela
- Continuar o seu próprio aprendizado
- Ensinar outros sempre que possível



Golfe

Atendimento ao Golfista

- Saiba que as necessidades dos clientes são prioridades
- Escute atentamente para entender o golfista
- Não encare reclamações de maneira pessoal
- Sempre respeite o golfista
- Faça tudo o que puder para superar as expectativas do golfista
- Trabalhe como se você fosse o dono do clube



Golfe

Atendimento ao Golfista

- Tome para si os problemas do golfista.
- Certifique-se de que os problemas sejam resolvidos. Talvez você precise pedir ajuda, mas seja responsável. Os golfistas são tolerantes quando alguém se dispõe a ajudar e a lidar com os problemas.
- Seja útil! Seja sempre a solução do golfista, nunca o problema!



Golfe

Diplomacia

- Cumprimente cada grupo e pergunte como pode ajudá-los
- Conheça os sócios e os jogadores
- Aborde toda “situação” como um solucionador de problemas e representante do clube em vez de apenas "fiscalizar"
- Como você se comporta; como fala; sua postura; expressões faciais e outras linguagens corporais determinam como o golfista irá escutar, observar e aceitar sua orientação



Golfe

Diplomacia

- Faça uma abordagem interrogativa ao invés de explicativa
- Primeiro certifique-se de que o golfista entendeu o que ele/ela fez (ex.: arrancar tufos de grama do tee sem recolocá-los/consertar)
- Explicar a regra, a política ou requisito ao jogador
- Agradecer o(s) jogador(es) pela compreensão e concordância



Golfe

Diplomacia

- É realmente recomendado que os Starters recebam treinamento em:
 - Comunicação efetiva
 - Lidar com pessoas / situações difíceis
 - Comportamento para Atendimento ao Golfista



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

Preparação e Organização

- Se tiver algo programado, chegue bem antes para iniciar as voltas diárias de golfe ou o evento
- Imprima as reservas/tee-times do dia ou da programação do evento
- Obtenha e organize a página com os grupos do dia.
- Obtenha e discuta a previsão do tempo do dia
- Discuta a política do cart path



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Observe e registre onde as bandeiras estão posicionadas.
- Descubra quais áreas do campo estão em reparação ou restritas.
- Reveja a programação dos próximos eventos, eventos externos e torneios (tome notas ou faça uma cópia da programação).



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Tome conhecimento de tarefas, deveres, regras, políticas etc. quando estiver recebendo um torneio ou um evento externo/ evento especiais.
- Receba novas instruções quando necessário.
- Saiba se os Marshals/Rangers estarão em serviço.
- Obtenha e teste os rádios e fones de ouvido (ou sistema de telefone celular, se aplicável)
- Certifique-se de que o local do starter, bancada ou o cart estejam limpos, equipados, carregados, destravados e prontos para usar.



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Inspecione a área do primeiro tee, o green de treino, o driving range, as áreas de treino de chip, pitch e banca de areia apropriadas à suas instalações e às suas atribuições – garanta a limpeza e organização das áreas e sua prontidão.
- Certifique-se de que os carts e os pull carts estejam limpos, completamente equipados e prontos para serem utilizados.
- Utilize a lista de verificação do starter para instruir os golfistas



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

Atividades Diárias – Jogo Livre

- Saiba quem deve estar no campo durante o dia / turno;
- Utilize o relatório de Reserva de Tee-Time e sua Página de Grupos para fazer com que os golfistas iniciem e acompanhar o jogo;
- Convoque os jogadores para o primeiro tee;
- Cumprimente e Recepcione todos os jogadores no campo;
- Conheça os sócios e os jogadores;
- Confirme o registro dos jogadores na Secretaria do Clube e o pagamento dos greens e cart fees;



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Ajude a organizar threesomes e foursomes, singles ou duplas, e participe de figurações
- Instrução aos jogadores:
 - Explique a política do dia do cart path (e os motivos)
 - Em qualquer lugar nos fairways (ou em qualquer lugar exceto...);
 - 90 graus;
 - Cart path apenas;
 - Cart path para áreas específicas;
 - Terreno em reparação;
 - Áreas de tee, green, collars, obstáculos e outras áreas onde não se pode dirigir (*no-drive*).



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Instrução aos jogadores, continuação:
 - Certifique-se de que os jogadores possuem scorecards, mapas / gráficos de jardas (se disponível no seu campo) e lápis.
 - Pergunte se eles possuem ou gostariam de cópias de seu folheto:
(*forneça uma cópia a cada jogador*)
 - Ritmo de jogo: 18 buracos em X-h e X-min; 9 buracos em X-h e X-min e assim por diante com o grupo que estiver à sua frente
 - Cuidados com o campo
 - Próximos torneios de golfe, eventos externos e eventos especiais
 - Próximos serviços do organizador e eventos especiais
 - Comentar realmente sobre os próximos eventos de golfe e do organizador.



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Instrução aos jogadores, continuação:
 - Sugerir seleção de tee box condizente com experiência e habilidade dos jogadores (*baseada em seus handicaps Index ou descrição de jogo ou scores recentes*).
 - Explicar as condições atuais do campo:
 - Condição e velocidade do green
 - Terreno em reparação
 - Tratamentos recentes com fertilizantes, herbicidas e/ou pesticida e possíveis implicações para a saúde / e precauções de segurança apropriadas
 - Aeração recente de fairway / greens / tee box ou outro tratamento que possa afetar o jogo



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Instrução aos jogadores, continuação:
 - Jardas e dificuldades do campo
 - Slope e rating
 - Locais das bandeiras, quando padronizadas ao longo do campo
 - Indicadores de bandeira (ex.: frente vermelho, meio branco, atrás azul)
 - Jardas medidas a partir de (qual ponto) no tee box
 - Jardas medidas a partir de (qual ponto) nos greens
 - Marcadores de jardas no fairway
 - Placas e marcadores
 - Indicadores de cart path
 - Aspersores
 - Locais com árvores ou arbustos (se plantados como indicadores de jardas)



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Instrução aos jogadores, continuação:
 - Postes de marcação codificados por cores, etc.
 - Instrução de uso do GPS do cart, se estiver equipado com um
 - Localização dos banheiros e bebedouros;
 - Bebidas no campo e cart de lanches se estiver na programação
 - Proibições
 - Regras exclusivas do campo (e.g., bolas que cruzam ruas estão fora; repetir a tacada se a bola atingir linhas de energia cruzando o fairway #12; não comece o jogo até que o avião aterrisse no caso de aviões aterrissando depois do fairway #6, árvores pintadas de branco indicam o limite, etc.)



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Instrução aos jogadores, continuação:
 - Marcação de azares, azares laterais, limites, etc.
 - Clima esperado
 - Como o campo sinaliza relâmpagos e outras condições climáticas severas
 - Procedimentos a serem tomados em alarmes de relâmpagos e outras condições climáticas severas
- Pergunte aos golfistas se eles têm perguntas a fazer ou necessitam de algo
- Deseje a cada golfista um divertido, seguro e bom jogo de golfe



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Aguarde até que os jogadores façam suas tacadas no primeiro tee antes de “anunciar/chamar” o próximo grupo ao tee;
- Comunique-se regularmente com os Marshals/Rangers e com a equipe da Secretaria do Clube para ajudar a manter um ritmo de jogo apropriado;
- Ajude a preservar a área do primeiro tee e as instalações de treino:
 - Recolha o lixo, garrafas, latas, etc., e coloque-os nos receptáculos fornecidos
 - Recolha tees quebrados, bitucas e pontas de charutos, etc.
 - Notifique a Secretaria do Clube quando as lixeiras estiverem quase cheias ou esvazie-os se isso fizer parte de suas atribuições



Golfe

Procedimentos Característicos do Dia-a-dia

- Garanta a segurança do jogador (caso a caso)
 - Realize primeiros socorros leves, se necessário
 - Siga os procedimentos locais definidos para acidentes, ferimentos e doenças mais graves
 - Alerta os jogadores para não atingirem o grupo que estiver à frente deles
 - Fale sobre segurança com grupos que estiverem aguardando ou treinando swings
 - Informe os jogadores da mudança de clima
 - Siga os procedimentos do local relativos a emergências para lidar com assuntos de segurança



Golfe

Distância entre Jogadores

- Estabeleça “intervalos de tempo” no campo para vários grupos/tipos de jogadores.
- Compare um foursome de jogadores "scratch" com foursome de golfistas de "handicap alto / mais alto“.
- Aplique essa média como tempo de volta para todos os jogos de quatro jogadores.
- Libere a saída dos grupos baseando-se em suas próprias médias de jogo – e.g. início de partida a cada 8 minutos.



Golfe

Ritmo de Jogo

- Estabeleça “intervalos de tempo” apropriados para cada buraco
- Monitore o ritmo do jogo anotando os tempos de volta
- Em dias cheios, encaixe singles e duplas em threesomes e foursomes
- Peça a grupos de batedores curtos para jogarem sua volta nos tees mais à frente (Veja o próximo slide)
- Garanta que os jogadores estejam “prontos” para começar assim que o grupo da frente liberar a área de aterrissagem



Golfe

Ritmo de Jogo

- Estimule o “ready golf” (Consulte o folheto)
- Lembre os jogadores de usarem uma “bola provisória” sempre que previrem uma “bola perdida”
- Lembre os jogadores de procurarem a bola perdida por até 3-5 minutos
- Explique a função dos Marshals/Rangers do campo
- Comunique-se e trabalhe junto com os Marshals/Rangers e outras equipes do campo para manter o ritmo do jogo no padrão certo



Golfe

Regras

- Para dar assistência aos jogadores, os Starters devem estudar, memorizar e aplicar as seguintes regras:
 - Regras específicas do campo de golfe
 - Política do clube de golfe
 - Regras de Golfe R&A e USGA
 - Regras tradicionais de etiqueta do golfe
 - Regras que regem os torneios / eventos especiais



Golfe

Regras

- Se precisar abordar um jogador ou grupo em relação a uma violação de política, informe-o de maneira educada e profissional.
- Não discuta ou debata problemas, deixe as regras falarem por si.



Golfe

Torneios

Os starters freqüentemente serão responsáveis por:

- Possibilitar vários torneios / eventos externos de golfe
- Reunir-se com a equipe de golfe e com os organizadores / comitê do torneio durante os estágios de planejamento do evento para identificar suas responsabilidades, Dia-a-dia, etc.
- Rever as regras e detalhes do torneio imediatamente antes da(s) data(s) do torneio
- Ajudar a preparar os carts com números ou nomes de parceiro/time



Golfe

Torneios

- Dar assistência com preparações do campo e limpeza pós-torneio.
- Colar e remover as devidas sinalizações.
- Ajudar na inicialização, incluindo as apresentações do jogador.
- Comunicar o progresso do torneio para a equipe de campo.
- Auxiliar na colocação de informações nos quadros do jogador / líder.
- Ajudar na entrega de prêmios e outras cerimônias pós-torneio.
- Cumprir outras tarefas designadas



Golfe

Torneios

- Aprender sobre os vários formatos de torneio (handicap ou não)
 - Torneios Medal e Match Play
 - Scramble
 - Best Ball (Melhor Bola)
 - Tacada Alternada
 - Stableford Modificado
 - Chapman (Pinehurst)
 - Bingo Bango Bongo
 - Bandeiras
 - Lone Ranger
 - Sistema Peoria
 - Sistema Callaway

Isso é apenas um resumo dos torneios e jogos de golfe. Acesse o site da Federação Paulista de Golfe para conhecer os vários tipos de jogos / eventos de golfe.

<http://fpgolfe.com.br>



Golfe



Clima e Segurança

- Saiba a previsão do tempo do dia.
- Garanta que os jogadores tenham abrigo durante tempestades – e você também!
- Não permita que os jogadores estacionem/parem embaixo de árvores durante tempestades com relâmpagos ou ventos fortes.
- Vista-se apropriadamente para a temporada ou previsão do dia.
- Saiba como condições climáticas severas são sinalizadas na sua base/ comunidade.



Golfe



Clima e Segurança

- Saiba como sinalizar condições climáticas severas quando for sua responsabilidade
- Saiba como utilizar o equipamento de segurança do starter
 - Kit de Primeiros Socorros
 - Sinais de Emergência Climática
- Não pare, ande ou dirija / estacione carts onde você possa ser atingido por um taco ou bola de golfe.
(Veja a página de observações.)



Golfe

Isso é tudo...



Sugestões e pedidos para:

Federação Paulista de Golfe

R. Antonio Gebara, 177 – Jd. Ceci
São Paulo/SP – Cep.04071-020

Tel: (11) 5594-3839 Fax: 5594-0404
Email: fpgolfe@fpgolfe.com.br