



**EMBAUCHER LA  
“BONNE PERSONNE”!**

---

# ...LA PLUS GRANDE INFLUENCE...

Vos professionnels de la PGA du Canada ont la plus grande influence sur l'ensemble de votre programme de golf et sur le volume de trafic dans votre pavillon, votre boutique de golf et vos installations.

L'embauche de la bonne personne pour travailler dans vos installations est l'une des décisions les plus importantes que vous prendrez et elle a un impact considérable sur vos résultats. Une fois que le terrain de golf est prêt à être utilisé, votre professionnel de golf et son personnel sont ceux qui projettent l'image de votre établissement à chaque membre et invité lorsqu'ils visitent votre terrain.

## THE ROLE OF THE GOLF PROFESSIONAL

There were key areas of the role of the professional. These roles were based on previous researched conducted by the PGAs of European, PGA of Canada members, national staff, stakeholders and the NGF.

*The five key areas of the golf professional's role include:*

## THE ROLE OF THE GOLF PROFESSIONAL

Each of these five key areas was drilled down into various key roles, totally 20. These key roles were based on traditional roles of the golf professional at a golf facility to reflect

*The key areas include:*



### MARKETING/PROMOTING & SELLING



Marketing/Promoting of the game  
Marketing/Promoting of the facility  
Marketing/Promoting of golf events and outings  
Marketing/Promoting products and services  
Selling products and services  
Managing the customer experience



### PLAYER DEVELOPMENT



Introducing/Instructing new golfers  
Facilitating transition from beginner to golfer  
Developing existing golfers  
Playing golf to a good standard



### PLANNING/EXECUTING GOLF EVENTS



Planning a golf event/outing  
Executing a golf event/outing  
Managing daily play/tee times



### RETAIL



Managing retail inventory  
Managing merchandising  
Staying current/knowledgeable on products and trends



### MANAGING FINANCE AND PERSONNEL



Managing finances  
Managing personnel  
Conducting strategic business planning  
Coordinating with total facility operations

f i t #PGAR&R



PGA OF CANADA. ROLES & RESPONSIBILITIES



## VALEURS DE BASE DES PROFESSIONNELS DE LA PGA DU CANADA

- Passionné
- Motivé
- Respecté
- Champion
- Expertise
- Innovation
- Orienté vers l'action
- Inclusif
- Éprouvé

### *Un professionnel de la PGA du Canada offre à votre club les services suivants :*

- Des spécialistes formés (gestion et leadership, opérations de golf, enseignement et entraînement).
- Les meilleures pratiques commerciales du secteur grâce à un apprentissage continu via l'Académie de formation de la PGA du Canada.
- Des sources de revenus supplémentaires basées sur une analyse des besoins de votre parcours/installation.
- Des marchandiseurs qualifiés.
- Des experts en équipement de golf.
- Des promoteurs du golf.
- Des catalyseurs de la croissance des entreprises de golf.
- Une personne de confiance et respectée par les golfeurs.
- Une protection grâce au programme d'assurance de la PGA du Canada.
- La stabilité.
- La confiance en votre personnel.
- L'honnêteté et la confiance que vous attendez de votre personnel professionnel.
- Une porte ouverte sur le réseau le plus solide de la communauté des golfeurs.
- Le pouvoir d'achat.
- **LA CONNAISSANCE** - Aucune autre organisation de golf au Canada n'offre l'ampleur et la qualité de service de la PGA du Canada, ni ne peut garantir le

niveau d'excellence que nous pouvons atteindre grâce à notre Académie de formation et à notre développement professionnel. Nos membres sont des golfeurs plus instruits, mieux formés et aux normes plus élevées - ils sont considérés comme des leaders de l'industrie du golf et sont respectés dans le monde entier.

- **L'ACCÈS À DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES** - programmes de golf junior, programmes nationaux d'entraînement, programmes pour adultes, etc. qui ne sont accessibles qu'aux professionnels de la PGA et qui peuvent développer votre effectif ainsi que le recrutement et la rétention des golfeurs dans votre club.

Alors que certains terrains préfèrent un professionnel de golf capable d'offrir de solides programmes d'enseignement, des programmes pour les juniors et qui consacre un temps raisonnable à jouer avec les membres, d'autres terrains préfèrent un professionnel qui met davantage l'accent sur le marchandisage et l'augmentation des revenus du club par la promotion des installations pour les tournois. Dans tous les cas, la PGA du Canada a le professionnel qu'il faut pour chaque club et chaque parcours au Canada.

Si votre installation n'accueille que 20 000 parties par saison, votre professionnel en titre vous coûtera environ 3 à 4 \$ par partie et contribuera à faire gagner beaucoup plus à votre club grâce à la création de programmes solides, à la mise en œuvre de mesures d'économie et à de nombreuses autres méthodes éprouvées acquises par une formation et une expérience de haut niveau. Comment pouvez-vous vous permettre de ne pas en avoir un qui travaille pour vous ?





## **LES CLIENTS RESPECTENT L'AVIS D'UN PROFESSIONNEL DE LA PGA DU CANADA**

Le service à la clientèle et l'amélioration de l'image sont extrêmement importants dans l'environnement commercial concurrentiel d'aujourd'hui. Nos membres le comprennent et travaillent fort pour assurer le succès de votre établissement. Que vous soyez à la recherche d'un professionnel de golf qui s'occupera de la boutique du pro, du terrain d'exercice, de la restauration ou de l'ensemble de l'établissement, la PGA du Canada est là pour vous aider dans cette recherche. De nombreux services de dotation en personnel sont offerts gratuitement à votre établissement.

---

Le client, le membre ou l'invité ne poursuivra pas le processus d'établissement d'une relation tant qu'il ne saura pas dans son cœur que vous vous souciez de lui en tant que personne. La stratégie la moins coûteuse, mais celle qui peut vous fournir le meilleur retour sur investissement, est une stratégie de création de relations, de renforcement des relations et d'éducation des relations sur la valeur ajoutée que le client reçoit en faisant affaire avec vous. La technologie, les produits, les services et le monde des affaires en général ne cessent d'évoluer, mais la seule constante est que les gens veulent savoir que nous les voulons et que nous nous soucions d'eux. Si le client ne ressent pas cela

lorsqu'il vous rend visite, il partira et ira voir quelqu'un d'autre qui, selon lui, s'intéresse à lui. Une fois que le client sait que vous vous intéressez à lui, vous pourrez augmenter vos revenus pour chaque client en engageant des conversations intelligentes avec lui. En comprenant et en discutant avec le consommateur à propos de ce qu'il veut et de ce dont il a besoin, vous serez en mesure de discuter des produits et services que vous fournissez pour répondre à ses désirs et à ses besoins. En répondant à ces désirs et à ces besoins, vous améliorerez non seulement les revenus que vous tirez de chaque client, mais vous augmenterez également le nombre de vos clients en les fidélisant davantage.

---

## NOTRE OBJECTIF EST DE METTRE EN RELATION NOS MEMBRES ET LES EMPLOYEURS AFIN DE TROUVER LA "BONNE PERSONNE"

Le "**bonne adéquation**" est une définition profondément personnelle. Elle est spécifique au rôle, à la personne et à l'entreprise en question. Mais nous devrions nous efforcer de trouver une adéquation à long terme, c'est-à-dire quelqu'un qui est la bonne personne pour le rôle et l'entreprise, et qui estime également que l'entreprise et le poste lui conviennent.



## S'INTÈGRENT BIEN À LA CULTURE

Les employés qui s'intègrent bien à la culture d'une entreprise sont susceptibles d'être moins stressés, de rester dévoués à l'entreprise et de s'amuser dans l'environnement de travail. Tout comme un employé et une entreprise bénéficient d'une bonne adéquation culturelle, les deux parties souffrent d'une mauvaise adéquation.

---

Les statistiques indiquent que le coût direct du remplacement d'un employé dépend de son poste. Par exemple, le remplacement d'un employé de niveau intermédiaire peut coûter 20 % de son salaire annuel, ce qui signifie que le remplacement d'un manager à 60 000 dollars par an peut coûter environ 12 000 dollars. En revanche, le remplacement d'un employé de haut niveau, dont le salaire est élevé et qui bénéficie d'une formation spécialisée, peut coûter jusqu'à 213 % de son salaire. Ainsi, le coût direct du remplacement d'un cadre de la C-Suite dont le salaire annuel est de 100 000 \$ peut atteindre 213 000 \$.

Les coûts indirects du roulement du personnel peuvent inclure des facteurs tels que la perte de productivité, la perte d'engagement lorsque les employés existants commencent à se demander pourquoi le roulement est si élevé et commencent à se désengager, et d'autres, tels que la perte de connaissances institutionnelles, la baisse du moral et même les commérages. Bien qu'aucun de ces facteurs ne puisse être mesuré par une valeur monétaire exacte, ils représentent un coût pour les organisations et ne devraient pas être ignorés lors de l'examen de l'impact du roulement du personnel.

Nos membres, qui sont des personnes bien formées, très instruites, motivées et talentueuses, ne cessent de croître

et d'évoluer pour répondre aux exigences d'une industrie du golf en constante mutation. Si vous recherchez un professionnel du golf qui met l'accent sur la gestion et le leadership, les opérations de golf, l'enseignement ou le coaching, nous avons le professionnel de golf qu'il vous faut et nous vous aiderons à le trouver.

L'Académie de formation de la PGA du Canada, présentée par Titleist et FootJoy, permet aux membres Classe "A" de se spécialiser (s'ils le désirent) dans un ou plusieurs des quatre domaines clés (enseignement, entraînement, opérations de golf, gestion et leadership) en fonction de leur cheminement de carrière, de leurs objectifs et de leurs aspirations d'emploi dans l'industrie. Les spécialisations sont liées au programme Right Fit de la PGA du Canada, qui vise à aider les professionnels de la PGA, les propriétaires/exploitants et les gestionnaires d'embauche à trouver le bon professionnel de la PGA pour le bon poste, avec la bonne formation et les bonnes qualifications, par le biais de l'Académie de formation de la PGA du Canada présentée par Titleist et FootJoy. De plus en plus de gestionnaires d'embauche et d'offres d'emploi rechercheront des professionnels de la PGA du Canada possédant l'une de ces spécialisations.

## NOS MEMBRES SONT PASSIONNÉS PAR LEUR MÉTIER...

Et engagés dans le succès à long terme de l'industrie du golf. Aujourd'hui, la PGA du Canada regroupe plus de 3 600 professionnels de golf qui sont des chefs de file du golf. Nous fournissons l'enseignement à tous les golfeurs, le leadership pour tous les environnements de golf et l'expertise nécessaire pour faire face à toutes les situations.





# EMBAUCHER LA “BONNE PERSONNE”!

## BUREAUX DE ZONE DE LA PGA DU CANADA

Découvrez comment un professionnel de la PGA du Canada peut aider votre établissement à améliorer ses normes de service et son rendement financier. Pour de plus amples renseignements sur les directives d'embauche, veuillez communiquer avec votre bureau de zone de la PGA du Canada:

### PGA DE L'ALBERTA

517 23<sup>rd</sup> Avenue NW, Calgary, AB T2M 1S7  
Ph: 403-258-8894 | Sans frais : 1-800-866-6140  
Courriel : [info@pgaofalberta.com](mailto:info@pgaofalberta.com) | Site Web : [www.pgaofalberta.com](http://www.pgaofalberta.com)

### PGA DE COLOMBIE BRITANNIQUE

#243 – 7080 River Road, Richmond, BC V6X 1X5  
Ph: 604-303-6766 | Sans frais : 1-800-667-4653 | Téléc : 604-303-6765  
Courriel : [info@pgabc.org](mailto:info@pgabc.org) | Site Web : [www.pgabc.org](http://www.pgabc.org)

### PGA DU NORD DE L'ONTARIO

100 Tupper Drive, North Bay, ON P1C 1N3  
Ph: 705-472-7270 | Courriel : [nbgccgolfpro@hotmail.com](mailto:nbgccgolfpro@hotmail.com)  
Site Web : [www.nopga.ca](http://www.nopga.ca)

### PGA D'OTTAWA

18035 Island Road, Martintown, ON K0C 1S0  
Ph: 613-662-4647 | Courriel : [ca@pgaofottawa.com](mailto:ca@pgaofottawa.com)  
Site Web : [www.pgaofottawa.com](http://www.pgaofottawa.com)

### PGA DU CANADA MARITIMES

PO Box 3919, St. Andrews, NB E5B 3S7  
Ph: 506-529-3496 | Téléc : 506-529-8711  
Courriel : [lggolf@nb.sympatico.ca](mailto:lggolf@nb.sympatico.ca)  
Site Web : [www.pgaofcanadaatlantic.com](http://www.pgaofcanadaatlantic.com)

### PGA DU MANITOBA

Suite 278 162-2025 Corydon Avenue, Winnipeg, MB R3N 0P5  
Ph: 204-253-5430 | Courriel : [dana@pgaofmanitoba.com](mailto:dana@pgaofmanitoba.com)  
Site Web : [www.pgaofmanitoba.com](http://www.pgaofmanitoba.com)

### PGA DE L'ONTARIO

10080 Kennedy Road Blue House, Markham, ON L6C 1N9  
Ph: 905-887-6060 | Courriel : [melanie@pgaofontario.com](mailto:melanie@pgaofontario.com)  
Site Web : [www.pgaofontario.com](http://www.pgaofontario.com)

### PGA DU QUÉBEC

4545 Pierre-De Coubertin, Montreal, QC H1V 0B2  
Ph: 514-252-3348 | Courriel : [info@pga Quebec.com](mailto:info@pga Quebec.com)  
Site Web : [www.pgaquebec.com](http://www.pgaquebec.com)

### PGA DE LA SASKATCHEWAN

6 Aspen Place, Outlook, SK S0L 2N0  
Ph: 306-860-7672 | Courriel : [pgasask@gmail.com](mailto:pgasask@gmail.com)  
Site Web : [www.pgaskask.com](http://www.pgaskask.com)

### PGA DU CANADA BUREAU NATIONAL

13450 Dublin Line, Acton, ON L7J 2W7  
Ph: 1-800-782-5764  
Courriel : [employment@pgaofcanada.com](mailto:employment@pgaofcanada.com)  
Site Web : [www.pgaofcanada.com](http://www.pgaofcanada.com)