



MYG MEDIA SRL
SOVEREIGN AI · VIENNA

BRIEFING

Die Assistentin am Clubtelefon

Was eine Sprach-KI im Golfclub übernimmt,
und was sie bewusst nicht tut.

DATE

22. August 2026

REFERENCE

MYG-2026-GOLF

PREPARED BY

Maxim Gagiev, MYG Media

STEVEN@MYG-MEDIA.COM · MYG-MEDIA.COM

01 · DIE AUSGANGSLAGE

Das Telefon klingelt dann, wenn niemand Zeit hat

Die Anrufe eines Golfclubs verteilen sich nicht gleichmäßig über das Jahr. Sie ballen sich in wenigen Stunden, und genau in diesen Stunden ist im Sekretariat am wenigsten Luft.

Samstag und Sonntag zwischen sieben und zehn. Der erste warme Frühlingstag. Der Tag nach einer Turnierausschreibung. In diesen Fenstern entscheidet sich, ob ein Gast bei Ihnen spielt oder beim Nachbarclub, und ob ein Mitglied sich gut betreut fühlt oder in der Warteschleife hängt.

Zusätzliches Personal für einzelne Spitzenstunden einzustellen, rechnet sich für kaum einen Club. Eine Assistentin, die diese Stunden abfängt, schon. Sie beantwortet Fragen, bucht Startzeiten und übergibt alles Übrige sauber an das Sekretariat.

**Nimmt jeden Anruf an**

Auch am Samstagmorgen, am Turniertag und nach Dienstschluss. Kein Besetztzeichen, keine Warteschleife.

**Bucht Startzeiten**

Datum, Uhrzeit, Spielerzahl, 9 oder 18 Löcher, auf Wunsch direkt im Buchungssystem des Clubs.

**Beantwortet die Standardfragen**

Greenfees, Öffnungszeiten, Platzreife, Dresscode, Anfahrt. Die Antworten legt der Club fest.

**Übergibt strukturiert**

Cart-Wünsche, Turnieranmeldungen und Sonderfälle gehen als saubere Zusammenfassung an das Sekretariat.

DER GRUNDSATZ

Die Assistentin nimmt dem Sekretariat das Klingeln ab, nicht die Arbeit mit den Menschen. Über jede Startzeit und jede Rückmeldung entscheidet weiterhin Ihr Team.

✓ 02 · IM ECHTEN BETRIEB

Was beim GCC Brunn am Gebirge läuft

Seit August 2026 nimmt unsere Assistentin die Anrufe des Golf & Country Club Brunn am Gebirge entgegen. Kein Pilotprojekt und keine Präsentation, sondern täglicher Betrieb mit echten Anrufen und echten Buchungen.



Erkennt Mitglieder an der Rufnummer

Wer im Verzeichnis des Clubs steht, wird mit Namen begrüßt und muss nichts buchstabieren.



Prüft echte Verfügbarkeit

Sie liest den Startzeitenplan live aus, statt aus einer Kopie zu raten.



Nennt den tatsächlichen Preis

Der Betrag kommt aus dem Buchungssystem, nicht aus einer abgetippten Preisliste.



Bucht, verlegt und storniert

Die Startzeit landet mit Buchungsreferenz im System des Clubs.



Spricht drei Sprachen

Deutsch, Englisch und Koreanisch. Welche Sprachen nötig sind, entscheidet der Club.



Angebunden an NexxChange

Das in Österreich am weitesten verbreitete Clubsystem, Partner des ÖGV seit 2021.

① UND WAS SIE DORT BEWUSST NICHT TUT

Sie bucht **keine Carts**, denn die laufen in Brunn über einen anderen Weg, und sie **rät nie beim Platzstatus**. Beides geht an das Sekretariat. Eine Assistentin, die ihre Grenzen kennt, ist im Cluballtag mehr wert als eine, die auf jede Frage etwas antwortet.

03 · DIE MITGLIEDERFRAGE

Was Ihre Mitglieder davon merken

Wir sind ein Club, kein Callcenter.

DER HÄUFIGSTE EINWAND IM VORSTAND, UND EIN BERECHTIGTER

Das ist die Frage, die vor der Technik kommt, und sie verdient eine ehrliche Antwort statt einer Broschüre. Vier Punkte dazu:

- 01 **Sie werden erkannt, nicht abgefragt.** Mitglieder werden an ihrer Rufnummer erkannt und mit Namen begrüßt. Kein Buchstabieren, keine Mitgliedsnummer. Für viele fühlt sich das persönlicher an als das dritte Klingeln in der Warteschleife.
- 02 **Niemand hört mehr ein Besetztzeichen.** Samstag um sieben ruft ein Mitglied an, das spielen möchte. Heute läuft es ins Leere. Erreichbarkeit ist kein Verlust an Exklusivität, sondern das Gegenteil davon.
- 03 **Das Sekretariat bekommt mehr Zeit, nicht weniger.** Wer am Counter steht, wird nicht mehr dreimal vom Telefon unterbrochen. Die Gespräche, die wirklich Gespräche sein sollen, finden mit mehr Ruhe statt.
- 04 **Wer einen Menschen will, bekommt einen.** Die Assistentin sagt von sich aus, dass sie eine KI ist. Sie tut nicht so, als wäre sie jemand anderes, und wer lieber mit dem Sekretariat spricht, wird übergeben.

DIE GRENZE

Sie ersetzt kein Gespräch, das ein Gespräch sein soll. Sie ersetzt das Klingeln, das niemand abheben konnte.

04 · DATENSCHUTZ UND ANBINDUNG

Was gespeichert wird, und woran sie andockt

Zwei Fragen entscheiden im Vorstand meist mit: Wie ist der Datenschutz geregelt, und funktioniert das überhaupt mit unserem System?

PUNKT	REGELUNG
Audioaufzeichnung	Findet nicht statt
Gesprächsprotokoll	Text, für die Bearbeitung des Anliegens
Aufbewahrungsdauer	Legt der Club fest
Rechtliche Grundlage	Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO
Eingesetzte Dienstleister	Im Auftragsverarbeitungsvertrag offengelegt
Löschung	Jederzeit auf Anfrage möglich

Ihr Startzeitsystem

An **NexxChange** sind wir bereits produktiv angebunden: Verfügbarkeiten, Preise, Buchungen und Stornos laufen dort beim GCC Brunn im Alltag. Läuft Ihr Club auf PC CADDIE, Albatros oder etwas Eigenem, prüfen wir die Anbindung im Erstgespräch und sagen Ihnen ehrlich, was möglich ist.

Solange keine Schnittstelle steht, nimmt die Assistentin Anrufe trotzdem entgegen, beantwortet Fragen und übergibt jeden Buchungswunsch strukturiert an das Sekretariat. Der Nutzen beginnt also nicht erst mit der Integration.

✓ NexxChange, angebunden

Q PC CADDIE

Q Albatros

Q Eigenes System

→ 05 · ABLAUF

So kommt sie in Ihren Club

Von der ersten halben Stunde bis zum Go-live vergehen typischerweise einige Wochen, in denen Ihr Team in Ruhe prüfen und korrigieren kann.

○ PHASE 01 · 30 MINUTEN

Kennenlernen

Telefonisch oder vor Ort. Wir hören uns an, wie Ihr Club arbeitet, womit Sie buchen und wo das Telefon heute Zeit kostet.

○ PHASE 02 · EINRICHTUNG

Aufbau durch MYG

Ihre Antworten, Ihre Startzeitenlogik, Ihr Buchungssystem, Ihre Sprachen. Sie prüfen und korrigieren, bis jeder Satz passt.

○ PHASE 03 · TESTPHASE

Mithören, dann übernehmen

Erst hört die Assistentin nur mit, dann übernimmt sie schrittweise. Jedes Gespräch bleibt für Sie nachvollziehbar.

○ PHASE 04 · SAISONSTART

Go-live

Ideal ist ein Start in der Winterpause: Wer im Februar beginnt, geht mit der Assistentin in den Saisonstart. Mitten in der Saison geht es auch, ist aber für Ihr Team der unruhigere Weg.

Nächster Schritt

Ein halbstündiges Gespräch, in dem wir Ihren Club kennenlernen und Sie die Assistentin im echten Betrieb hören. Danach erhalten Sie ein fixes Angebot.

[CALENDLY.COM/MAXIMGAGIEV/MYGMEDIA](https://calendly.com/maximgagiev/mygmedia) · STEVEN@MYG-MEDIA.COM · [GOLF.MYG-MEDIA.COM](https://golf.myg-media.com)

Maxim Gagiev & Steven Gorea

GESCHÄFTSFÜHRUNG · MYG MEDIA