



# Έρευνα Ικανοποίησης Τουριστών & Απόδοση Ξενοδοχείων στην Αττική

2014

**gbr**  
consulting

# Χαρακτηριστικά έρευνας

- ▶ Μέθοδος: ερωτηματολόγια
- ▶ Δείγμα: ~ 1.500 ερωτηματολόγια
- ▶ Περίοδος Ιούλιος - Σεπτέμβριος
- ▶ Με την υποστήριξη των:



- ▶ Από Μέλη της Ένωσης Ξενοδόχων Αθηνών – Αττικής ξενοδοχεία 5 \* - 3\* & 1\*

Προφίλ: 30 – 50 ετών, ταξιδεύει με το / τη σύντροφό του στην Αθήνα για πρώτη φορά, αεροπορικώς για αναψυχή και μένει 3,8 νύχτες

45%

επηρεάστηκε από  
συγγενείς / φίλους

7,8

συνολική αξιολόγηση

51%

χρησιμοποιεί  
sites με σχόλια για  
ξενοδοχεία

70%

κράτηση online

58%

είχε καλύτερη ή πολύ  
καλύτερη εμπειρία  
από τις προσδοκίες του

93%

επισκέφθηκε  
την Ακρόπολη

74%

έρχεται στην Αθήνα  
για τα αξιοθέατά της

96%

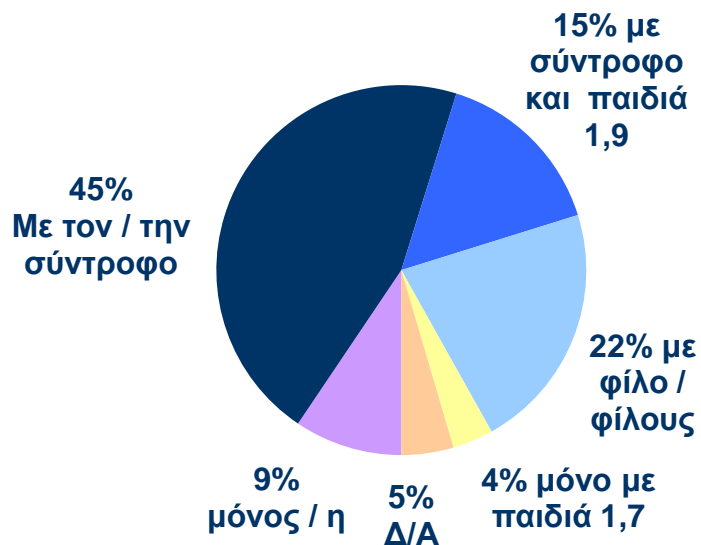
θα σύστηνε την  
Αθήνα

78%

χρησιμοποιεί  
κοινωνικά δίκτυα,  
κυρίως Facebook

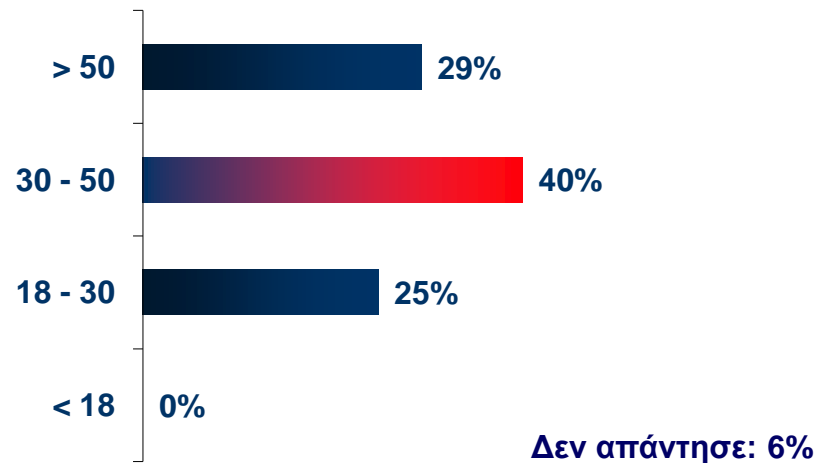
# Προφίλ τουριστών

## Ταξιδεύει με...

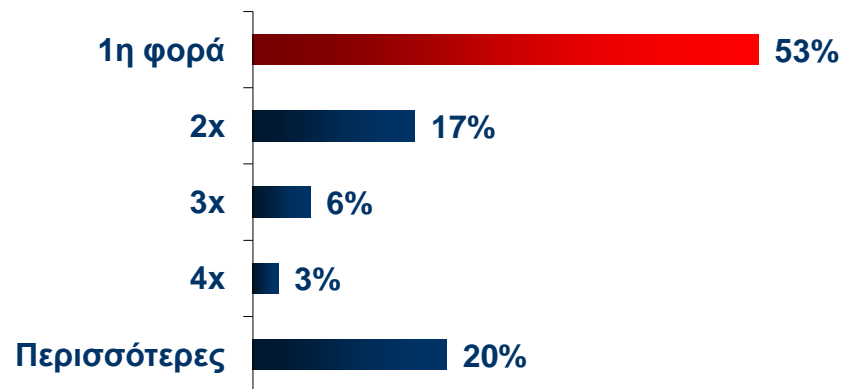


**3,8** ημέρες  
μέση διάρκεια διαμονής

## Ηλικιακές ομάδες

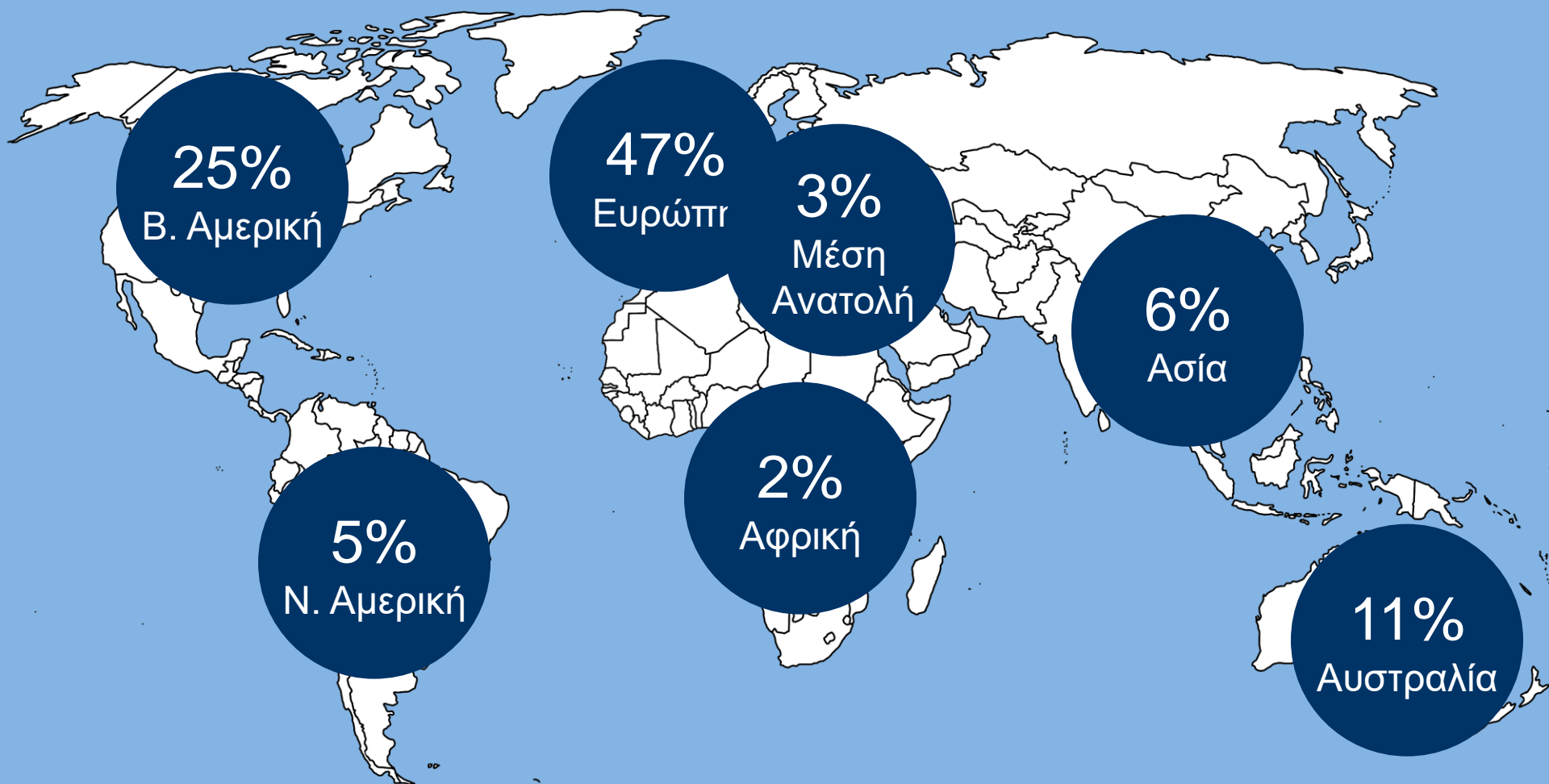


## Συχνότητα επίσκεψης



Δεν απάντησε: 6%

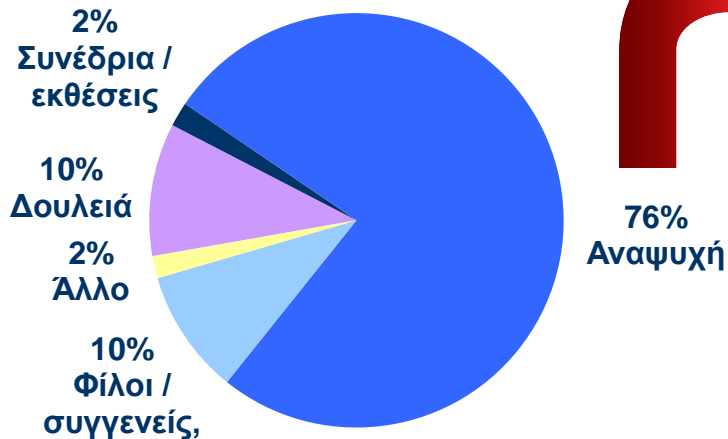
# Γεωγραφική ανάλυση



Δεν απάντησε: 2%

# Γιατί η Αθήνα

## Σκοπός Ταξιδιού

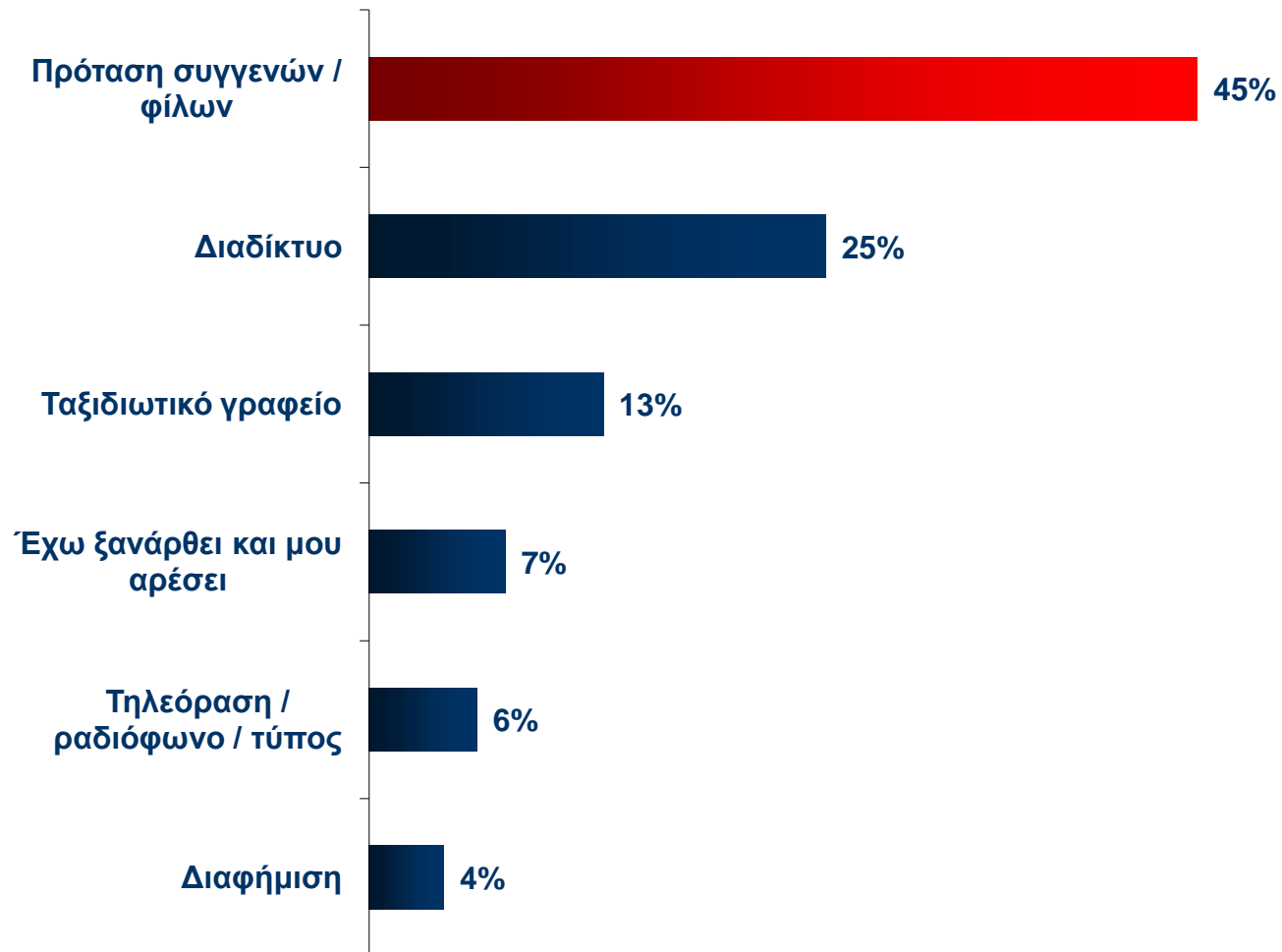


## Γιατί η Αθήνα ως προορισμός αναψυχής;



# Τι επηρέασε την επιλογή

## Τι επηρέασε την επιλογή για την Αθήνα



# Κοινωνικά δίκτυα

## Κύρια κοινωνικά δίκτυα

facebook

82%

tripadvisor\*

48%

You Tube

37%

twitter

27%

Linked in

24%

Other

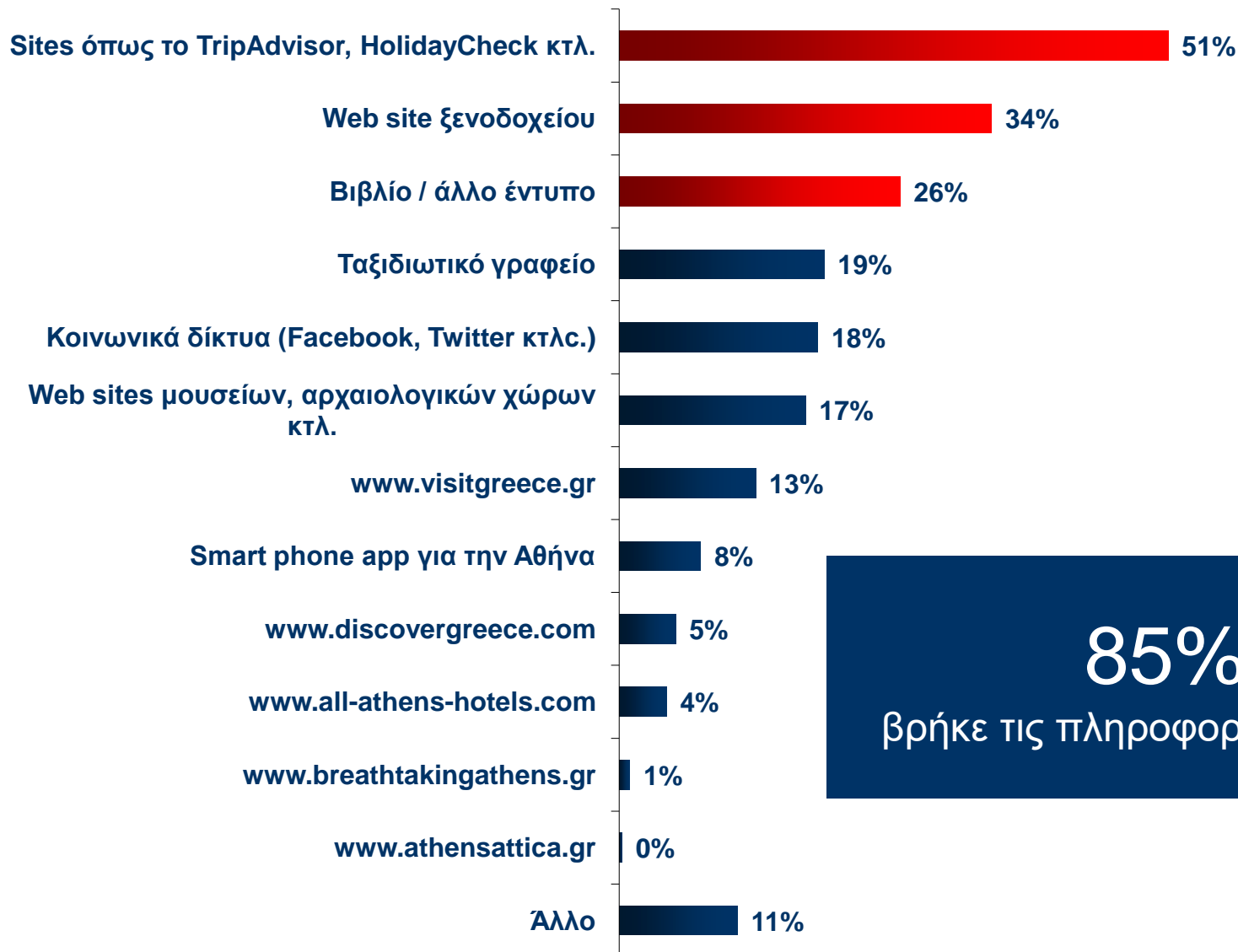
15%

78%

Χρησιμοποιεί κοινωνικά δίκτυα  
(20% δεν χρησιμοποιεί)

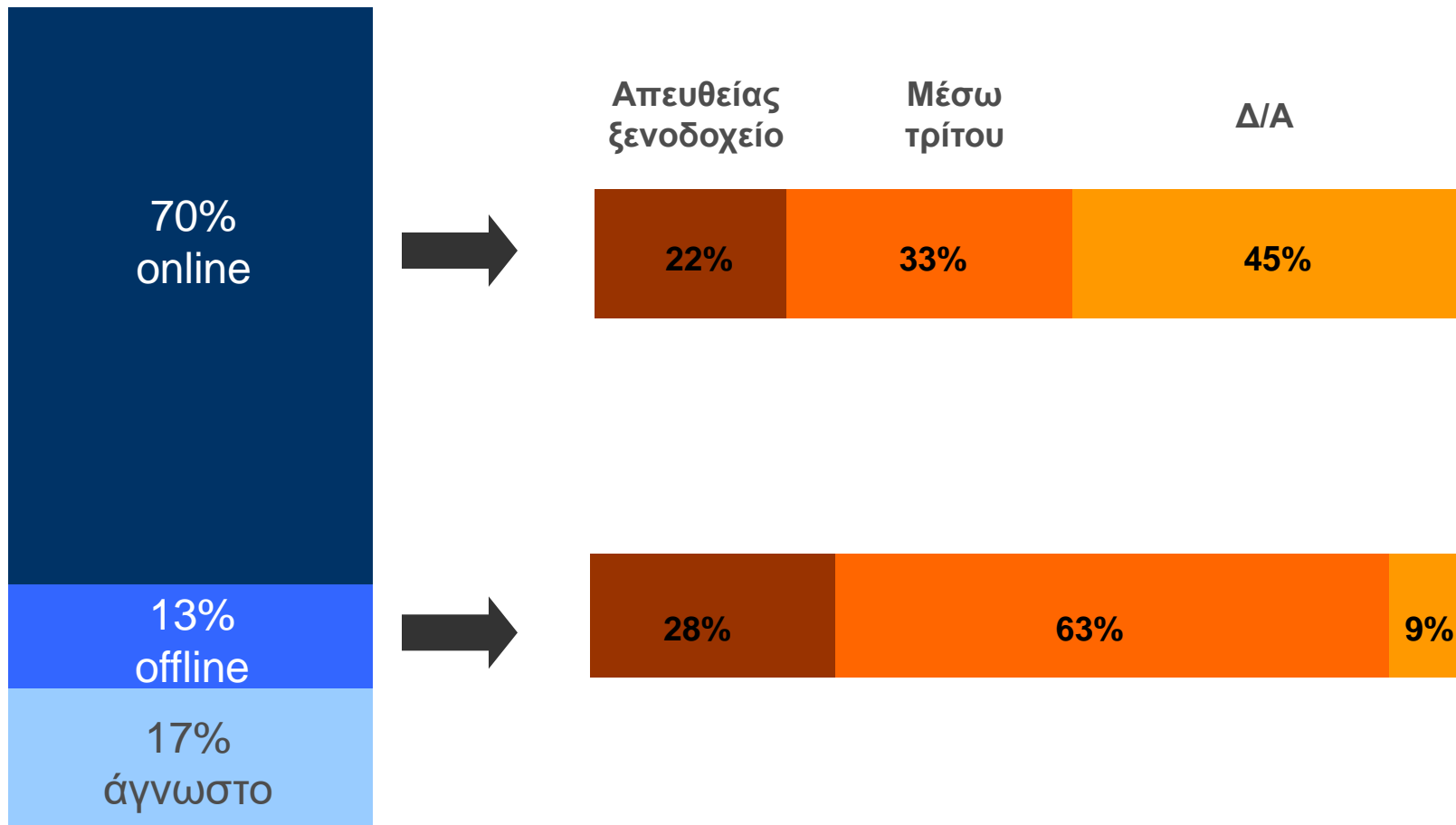


# Προετοιμασία Ταξιδιού



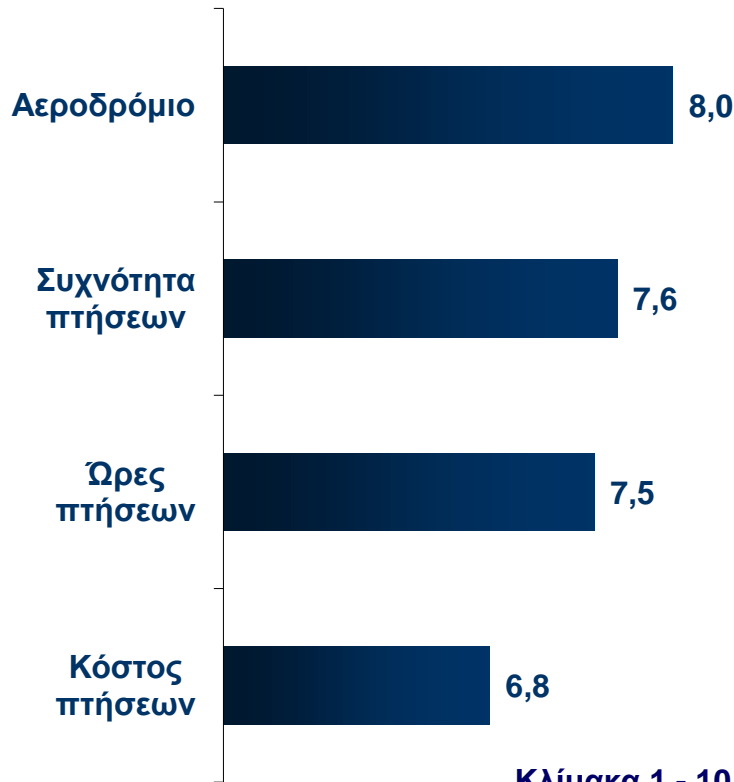
**85%**  
βρήκε τις πληροφορίες επαρκείς

# Κράτηση



# Αεροπορικές συνδέσεις

## Αξιολόγηση



## Πρόσβαση από αεροδρόμιο



92%

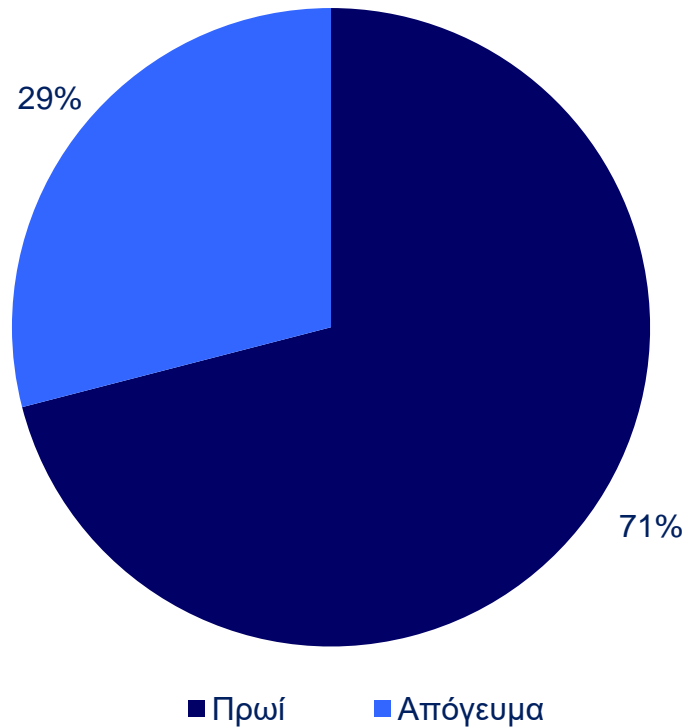
ήρθε στην Αθήνα αεροπορικώς

Οι τουρίστες επισκέφθηκαν κατά μέσο όρο **3,6** αξιοθέατα

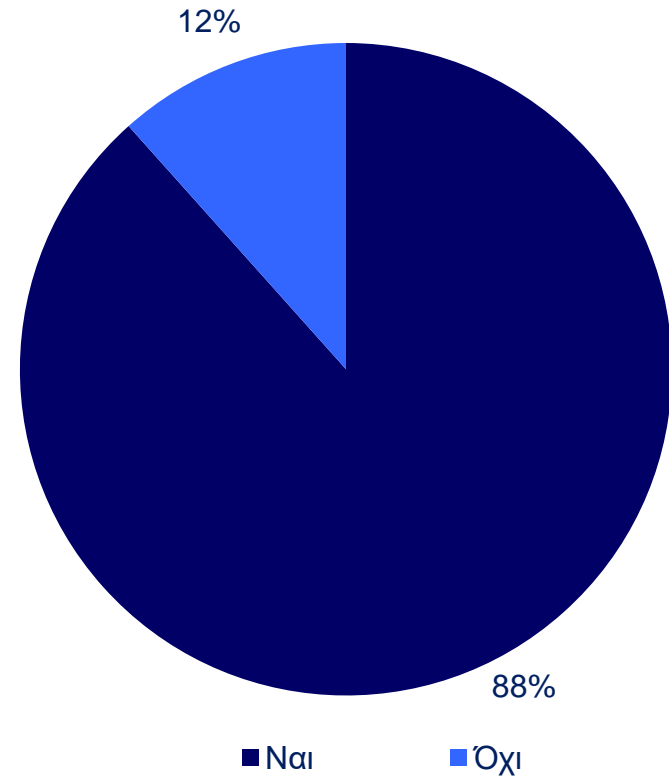


# Αξιοθέατα

Πότε επισκεφθήκατε τα αξιοθέατα;



Τα αξιοθέατα θα έπρεπε να λειτουργούν καθημερινά 8:00 – 20:00 και Σαββατοκύριακο;



# Αξιοθέατα

28% έκανε Walking Tour

21% συμμετείχε σε ένα  
city bus tour

5 στους 10

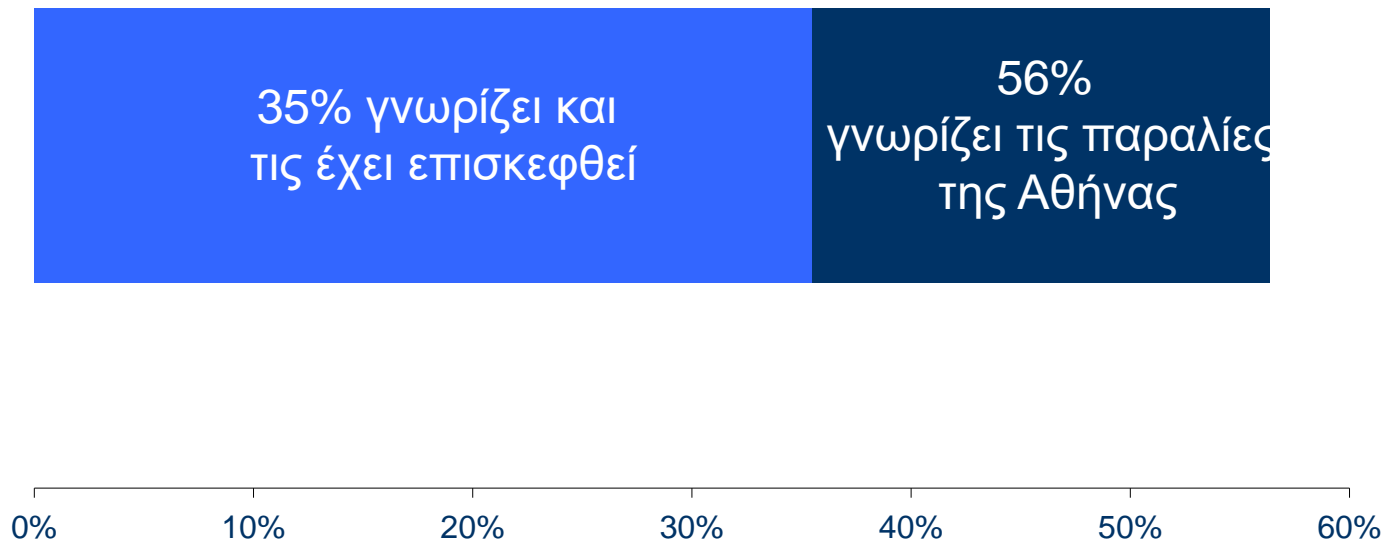
τουρίστες συμμετείχαν  
σε ένα sightseeing tour

3% έκανε κρουαζιέρα στον  
Αργοσαρωνικό

Αναφέρθηκαν επίσης private tours

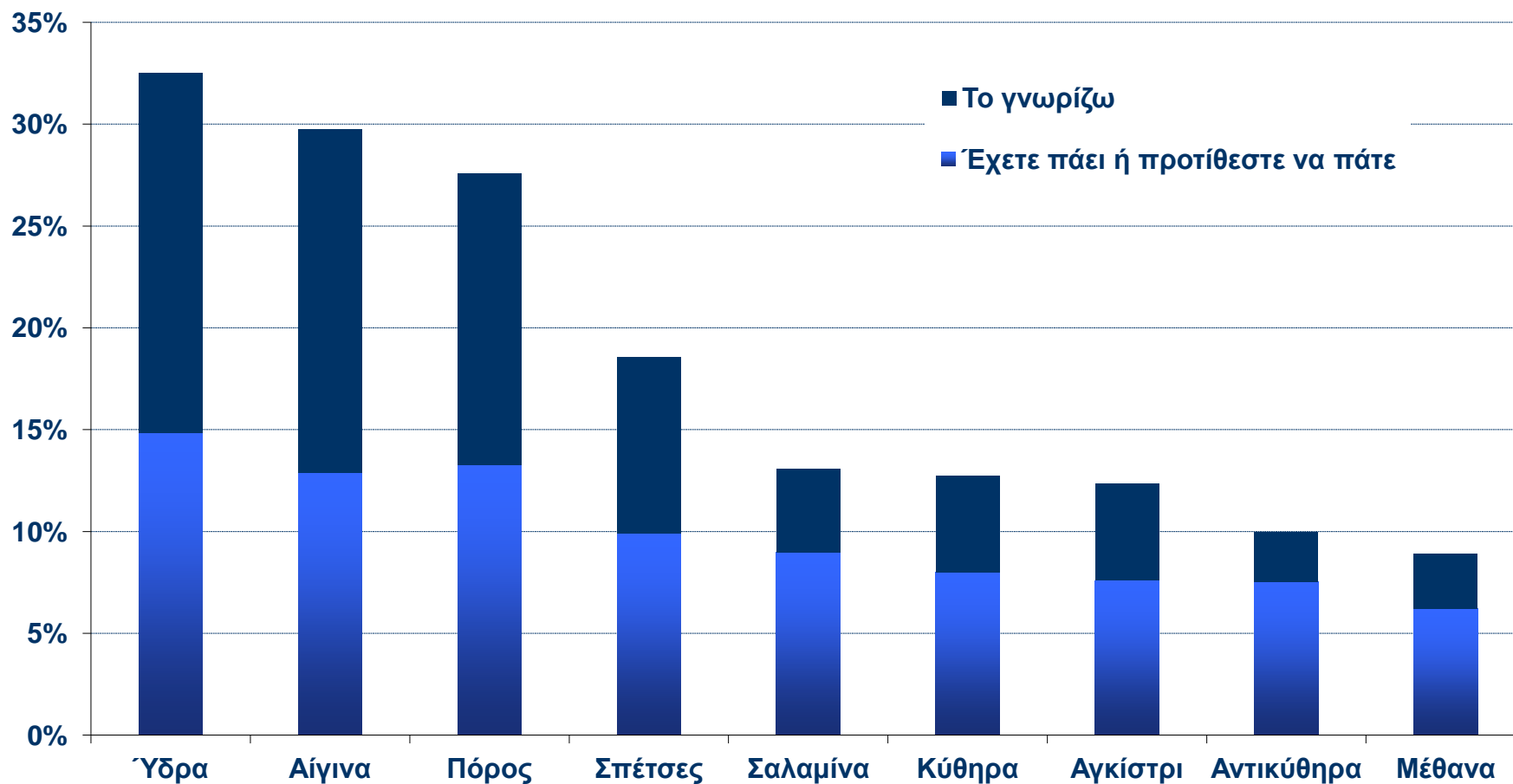
# Παραλίες

Γνωρίζετε για τις παραλίες της Αθήνας;



# Νησιά Αργοσαρωνικού

Γνωρίζετε ότι τα νησιά του Αργοσαρωνικού είναι κοντά στην Αθήνα  
(μέχρι 2 ώρες)





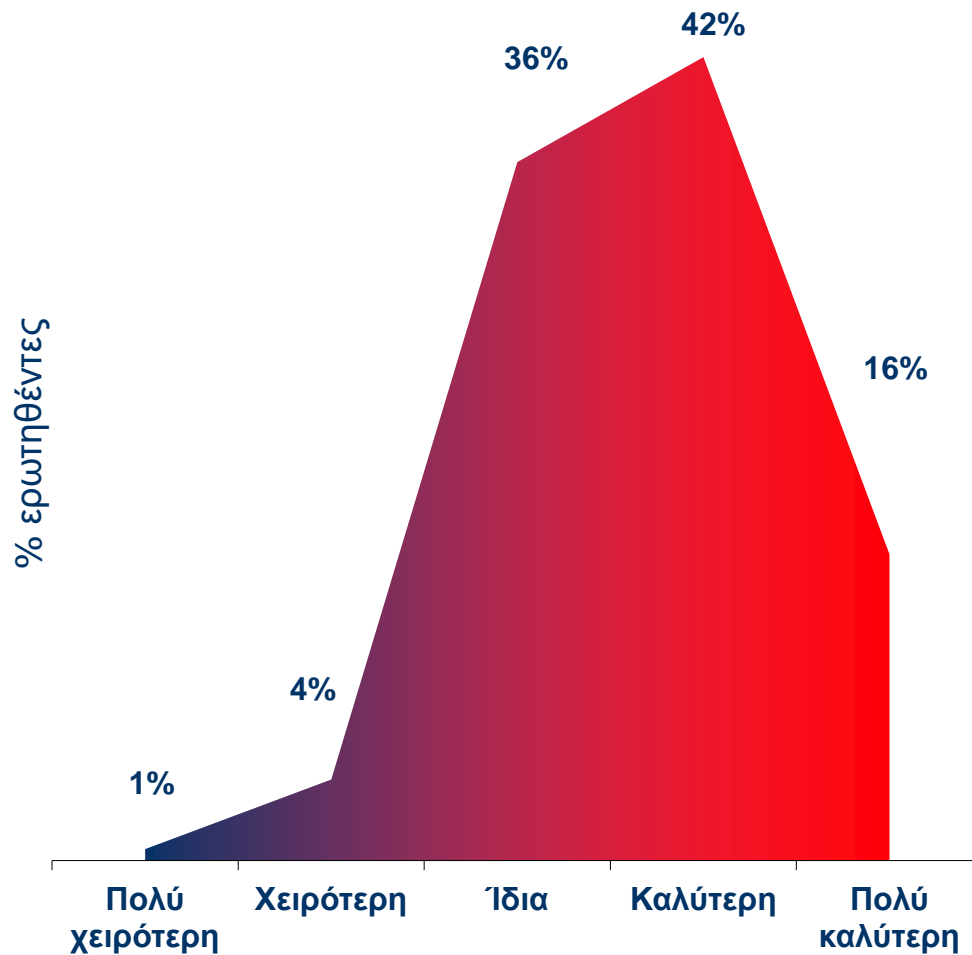
# Δαπάνες

## Δαπάνες Ανά άτομο / μέρα

|                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| Αξιοθέατα & Διασκέδαση | € 17,50         |
| Εστιατόρια & cafes     | € 38,78         |
| Αγορές (Shopping)      | € 31,72         |
| Άλλο                   | € 22,51         |
| <b>Σύνολο</b>          | <b>€ 110,51</b> |

**75%** θεωρεί ότι είναι σημαντικό  
να είναι ανοιχτά τα καταστήματα  
την Κυριακή

# Διαχείριση προσδοκιών



## Διαχείριση προσδοκιών

**58%** είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

---

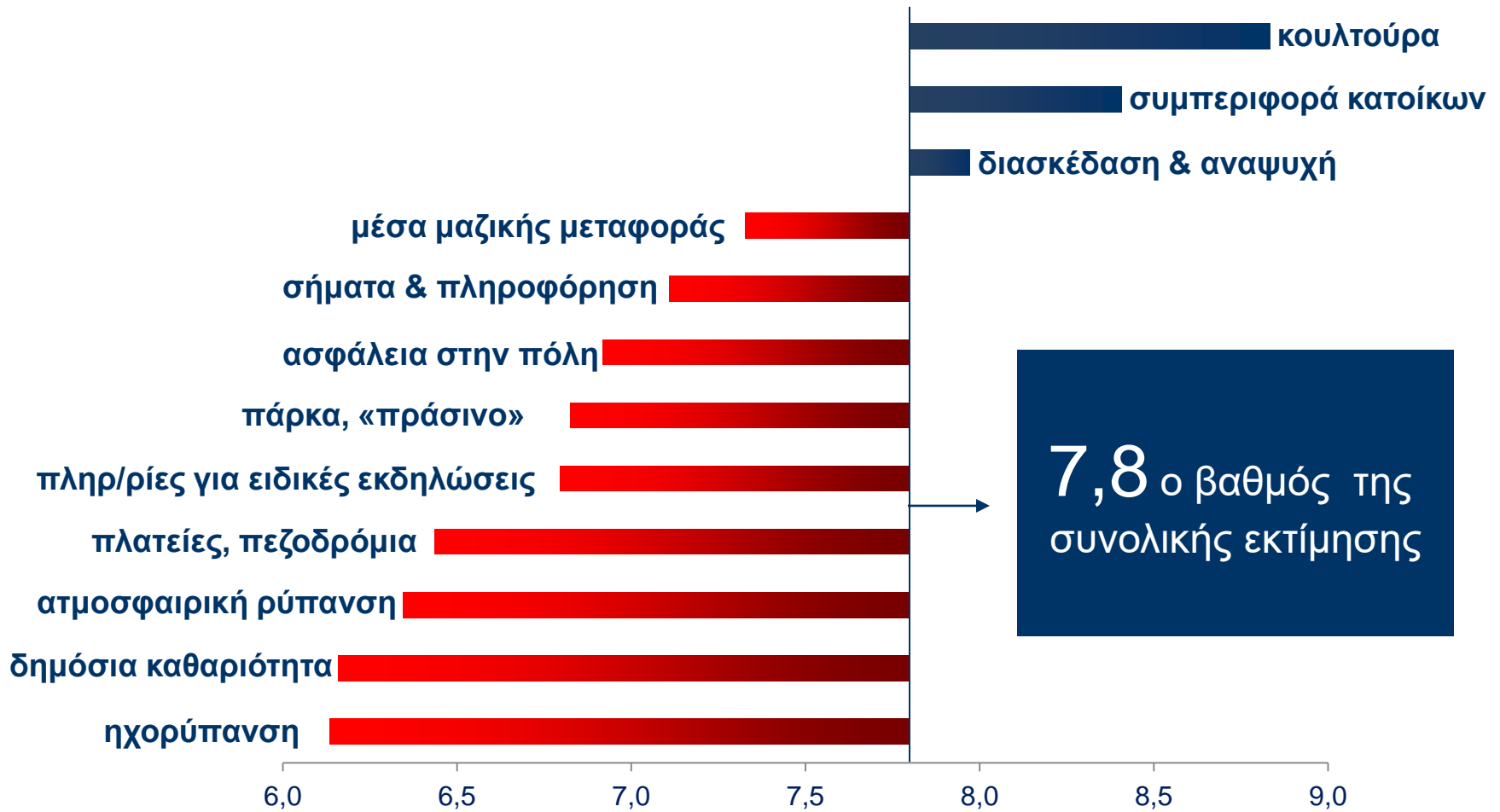
*“φιλικοί & εξυπηρετικοί άνθρωποι”  
“καθαρότερη από ότι περίμεναν”*

Αλλά ...

*“Παντού γκράφιτι”*

*“Πολύ ζέστη”*

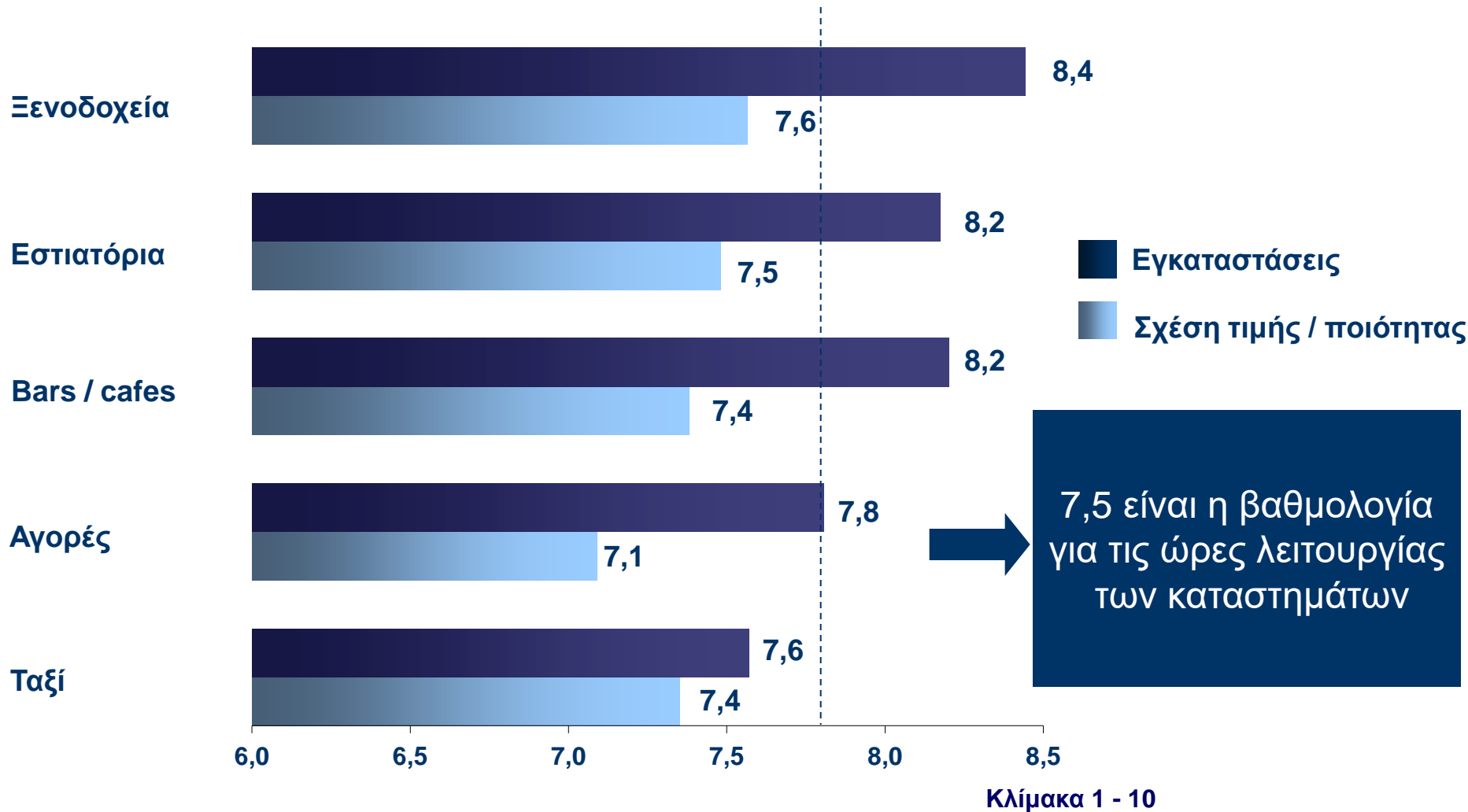
## Αξιολόγηση διάφορων πτυχών



**7,8** ο βαθμός της  
συνολικής εκτίμησης

# Αξιολόγηση – Εγκαταστάσεις vs Σχέσης τιμής ποιότητας

## Αξιολόγηση διαφόρων πτυχών



**96%** θα προτείνει  
την Αθήνα σε άλλους  
(3% όχι)

***Ναι!***

*“μεγάλη ιστορία και πολιτισμός*

*“εξαιρετικοί άνθρωποι”*

*“σε συνδυασμό με τα νησιά”*

*“πρέπει να δούμε τον προορισμό”*

***αλλά...***

*“κάντε κάτι με τα γκράφιτι”*



Σύγκριση  
ανά εθνικότητα  
σημαντικά σημεία

**gbr**  
consulting

# Προφίλ & προετοιμασία

- ▶ Το μεγαλύτερο ποσοστό κάθε εθνικότητας ταξιδεύει με τον / την σύντροφό του, επισκέπτεται την Αθήνα για πρώτη φορά, έρχεται για αναψυχή και κυρίως για τους αρχαιολογικούς χώρους και τον πολιτισμό της.
- ▶ Κατανομή ηλικιακών ομάδων ανά περιοχή

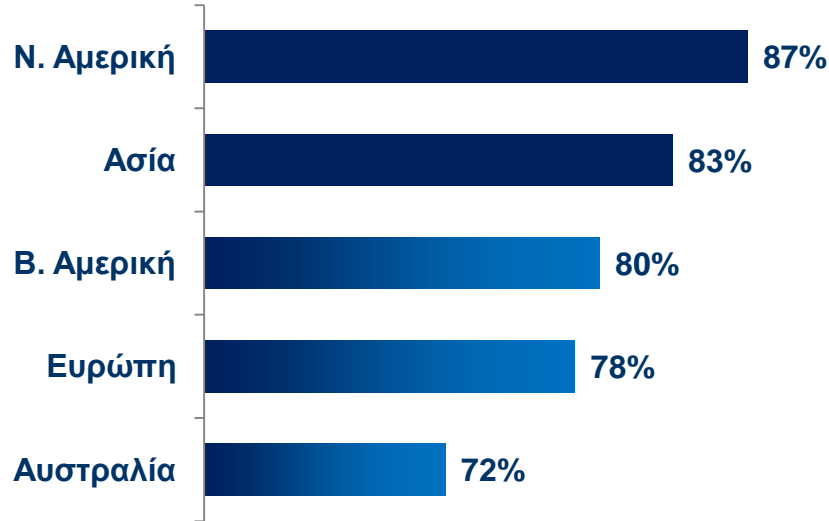
|       | Ευρώπη | Β. Αμερική | N. Αμερική | Αυστραλία | Ασία |
|-------|--------|------------|------------|-----------|------|
| 18-30 |        |            |            |           |      |
| 30-50 |        |            |            |           |      |
| >50   |        |            |            |           |      |

- ▶ Οι δύο κυριότερες για πηγές προετοιμασίας του ταξιδιού (σκούρο μπλε ο σημαντικότερος, γαλάζιο δεύτερη πιο σημαντική)

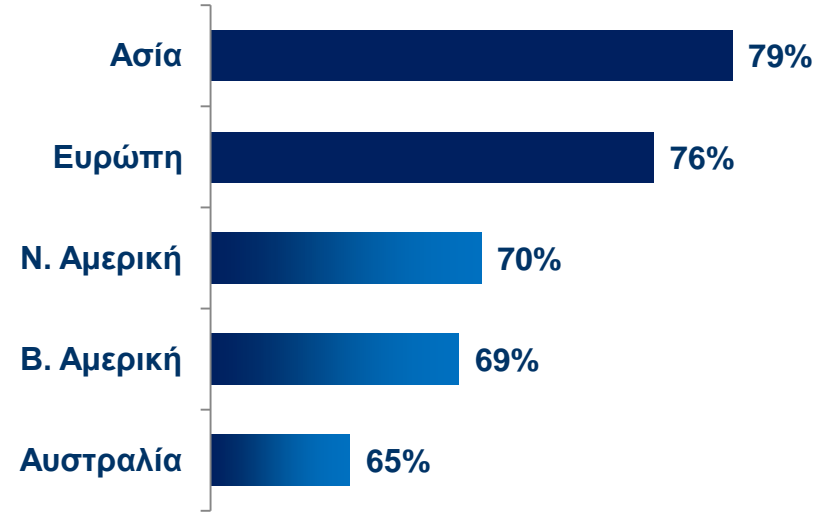
|                    | Ευρώπη | Β. Αμερική | N. Αμερική | Αυστραλία | Ασία |
|--------------------|--------|------------|------------|-----------|------|
| Hotel review sites |        |            |            |           |      |
| Hotel web site     |        |            |            |           |      |
| Κοινωνικά δίκτυα   |        |            |            |           |      |

# Online & αξιοθέατα

## Χρήση κοινωνικών δικτύων



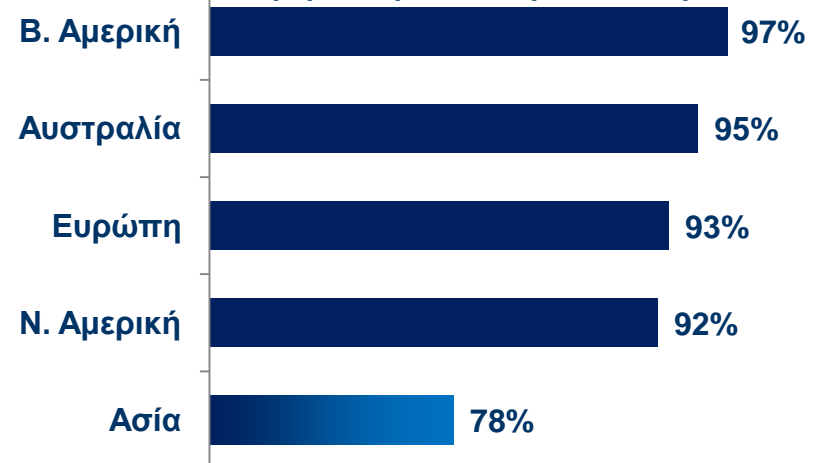
## Κράτηση Online



## Αριθμός αξιοθέατων που έχουν επισκεφθεί



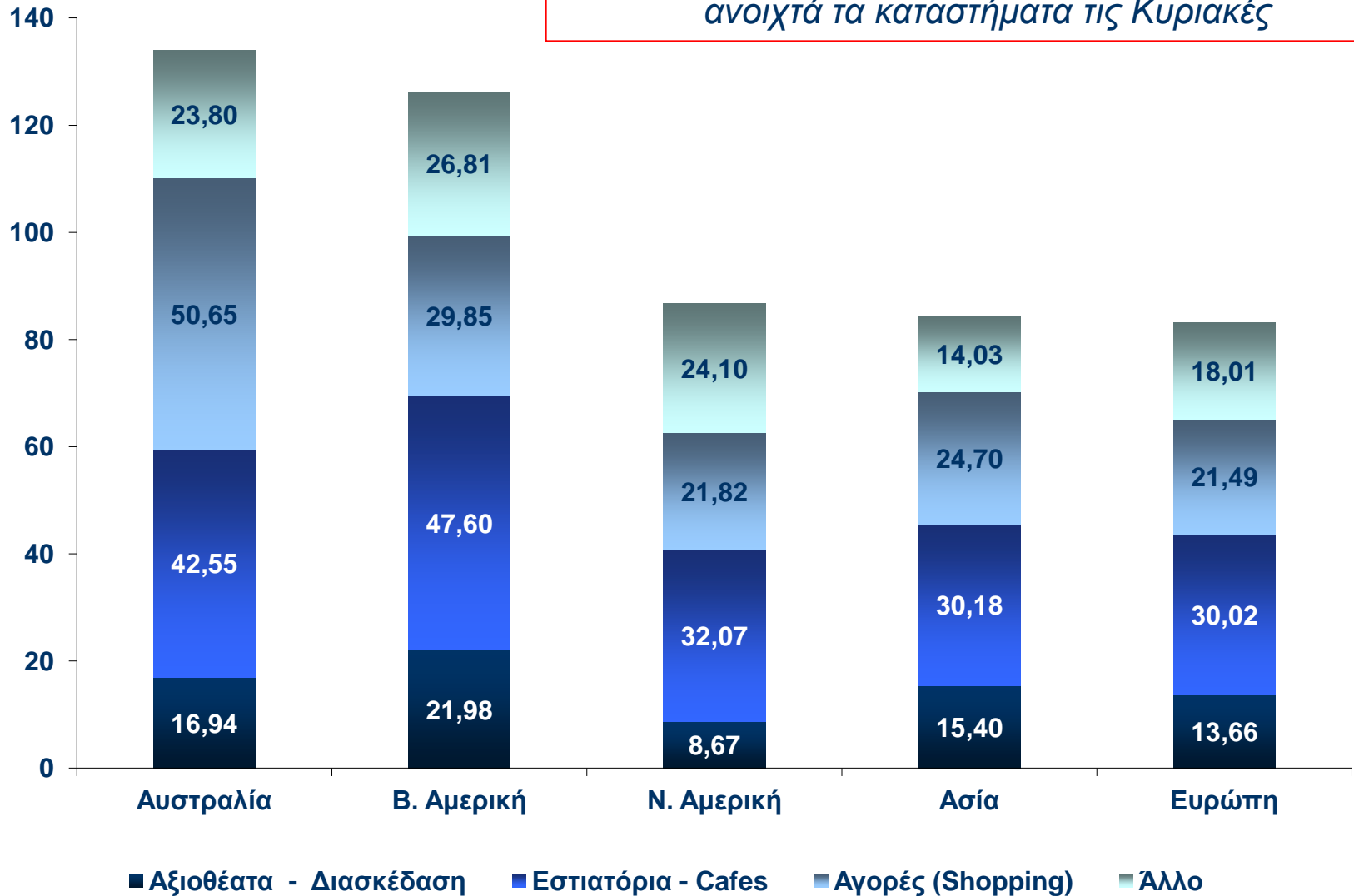
## Αξιοθέατο με την μεγαλύτερη επισκεψιμότητα: Ακρόπολη



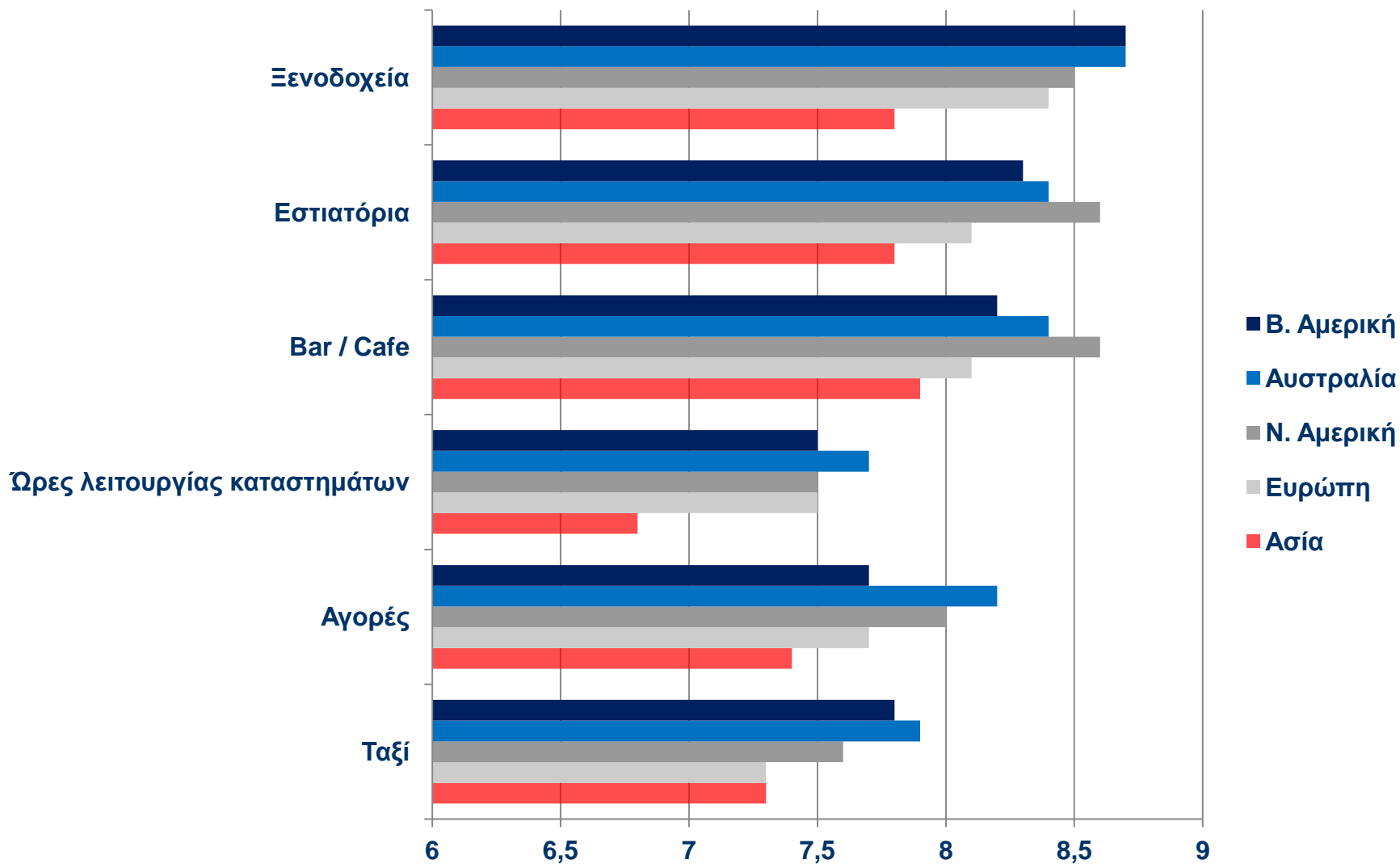


# Ημερήσιες δαπάνες ανά άτομο σε €

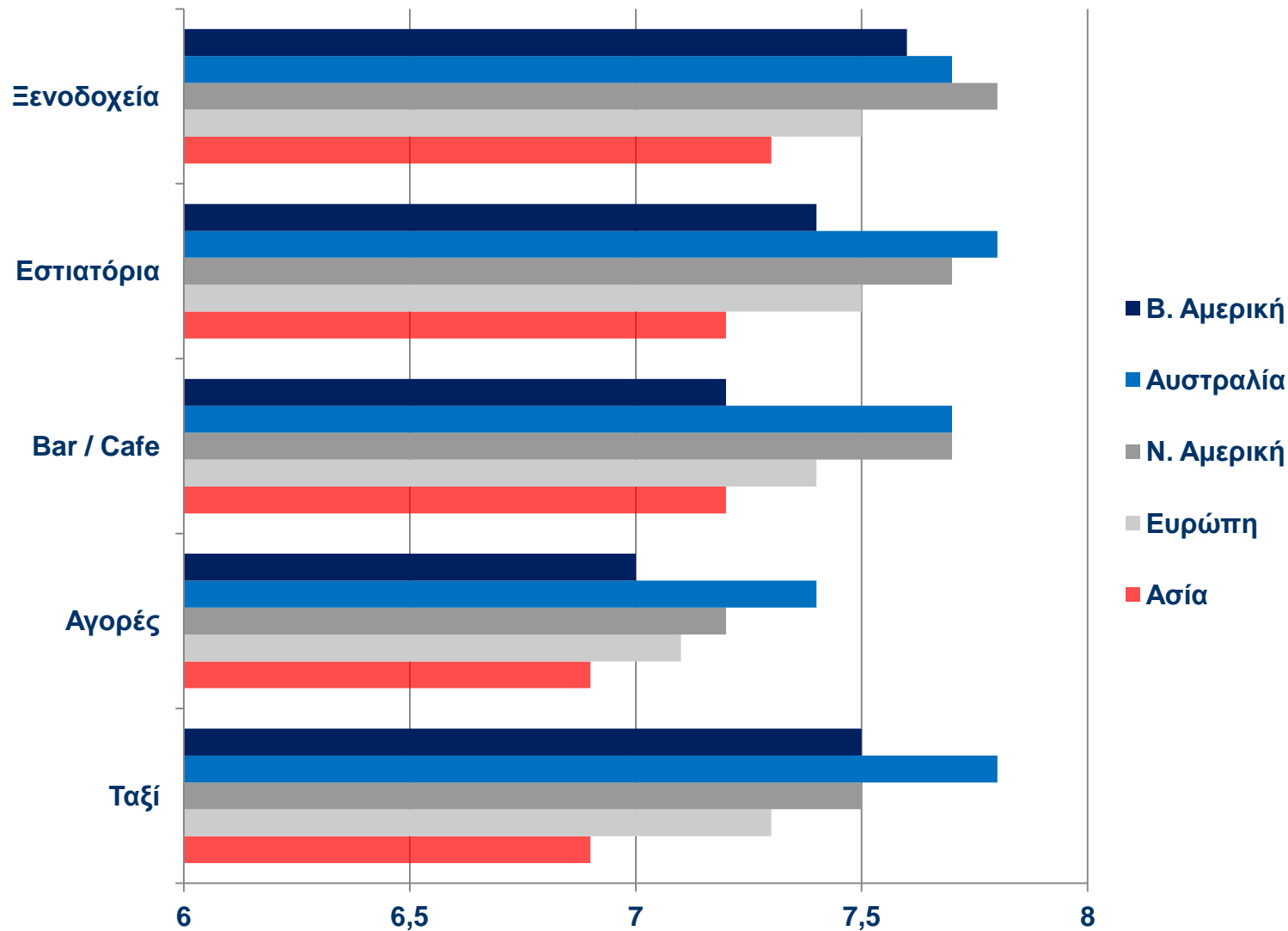
Οι Ασιάτες και οι τουρίστες από Ν. Αμερική θα ήθελαν ανοιχτά τα καταστήματα τις Κυριακές



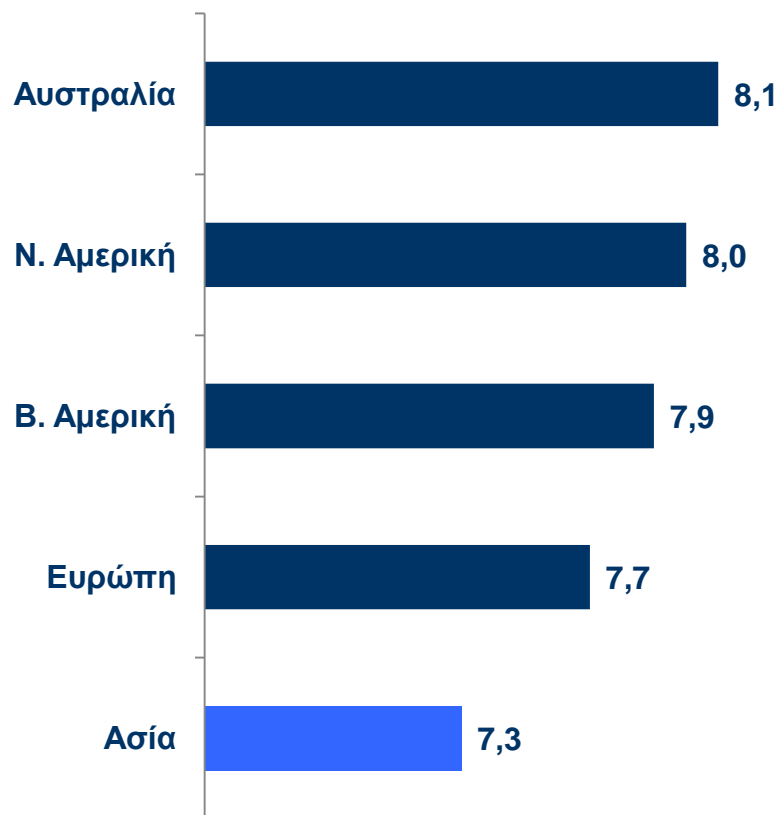
# Αξιολόγηση των Εγκαταστάσεων



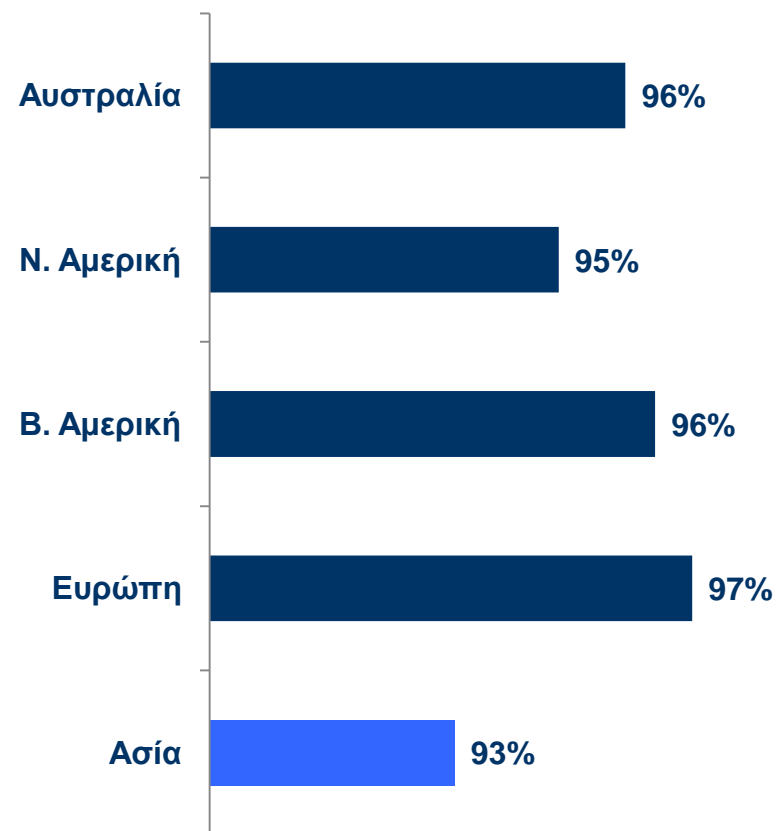
# Αξιολόγηση Σχέσης Τιμής / Ποιότητας



## Συνολική αξιολόγηση

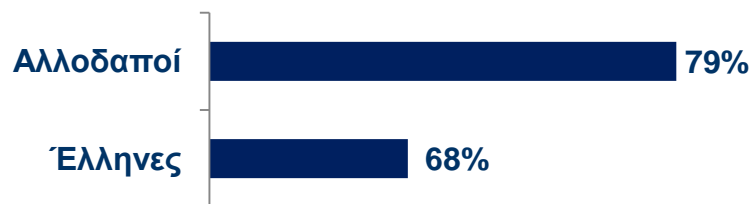


## Θα συστήνατε την Αθήνα;

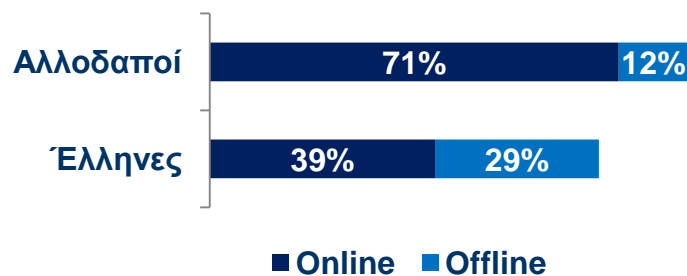


# Αλλοδαποί vs Ελλήνων

## Χρήση κοινωνικών δικτύων



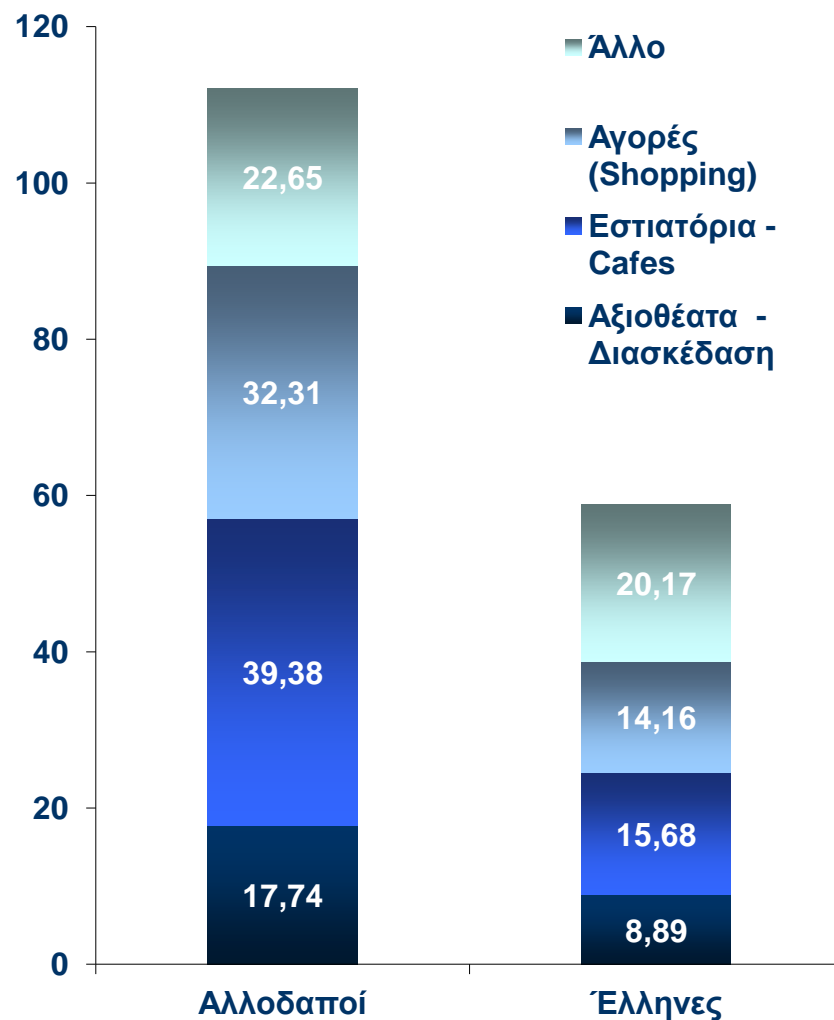
## Κρατήσεις Online & offline



## Συνολική ικανοποίηση



## Ημερήσιες δαπάνες ανά άτομο σε €





# Σύγκριση ανά κατηγορία ξενοδοχείου

σημαντικά σημεία

**gbr**  
consulting

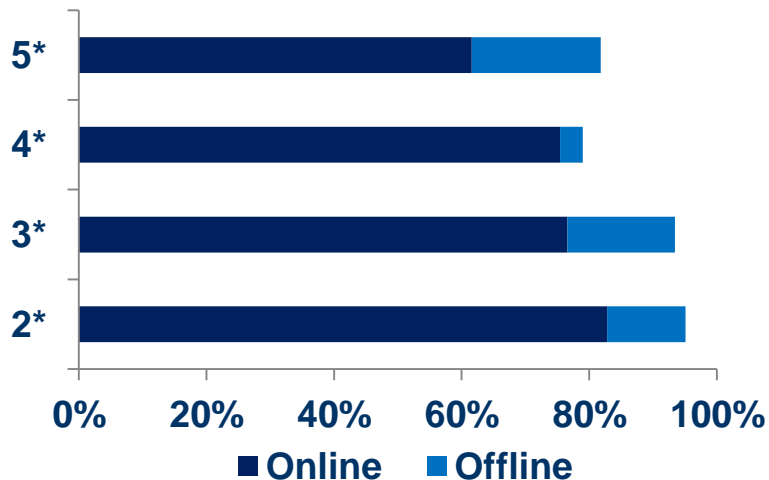


# Συγκρίσεις ανά κατηγορία ξενοδοχείου

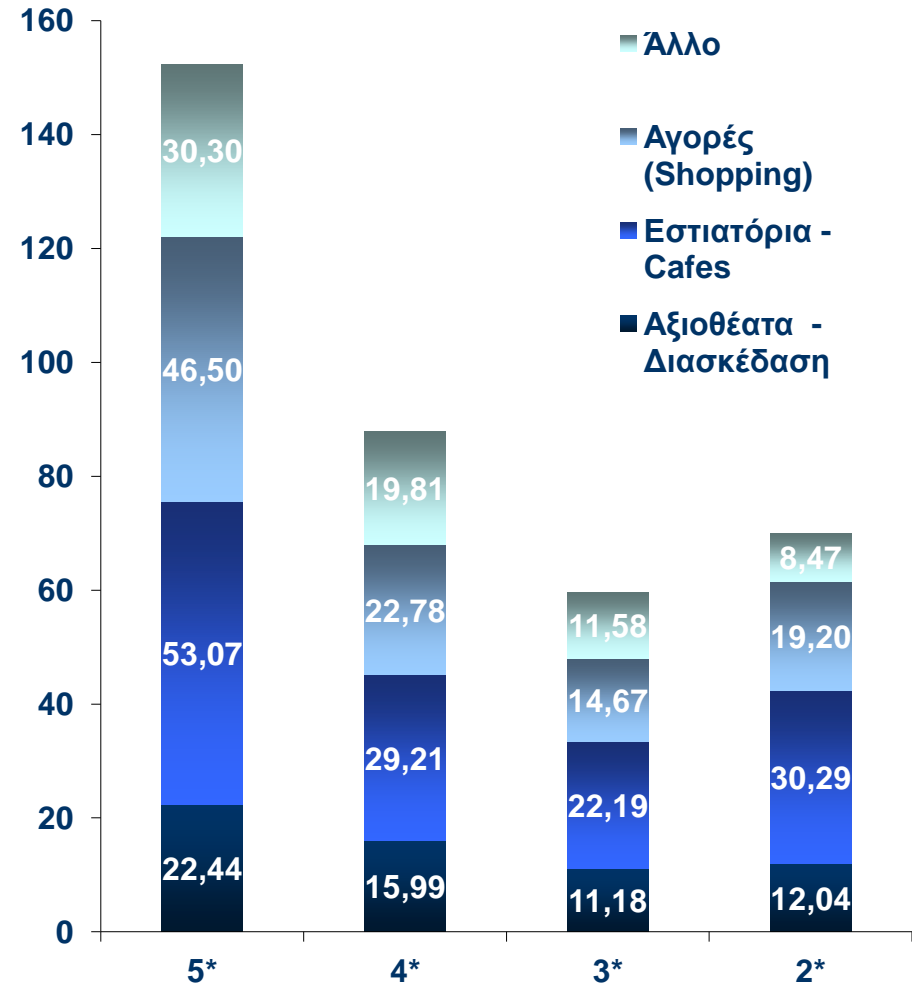
## Επαρκής πληροφόρηση;



## Κρατήσεις Online & offline

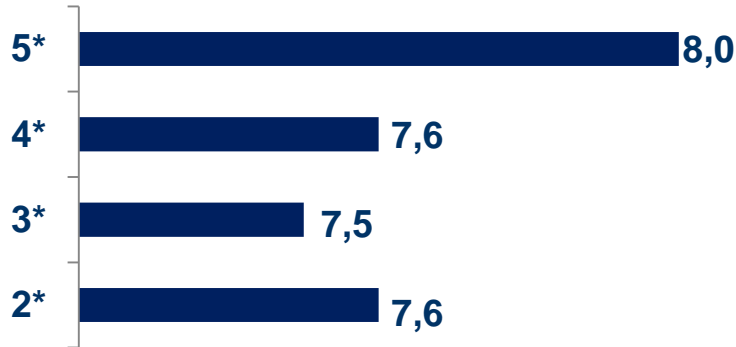


## Δαπάνες ανά άτομο / μέρα σε €

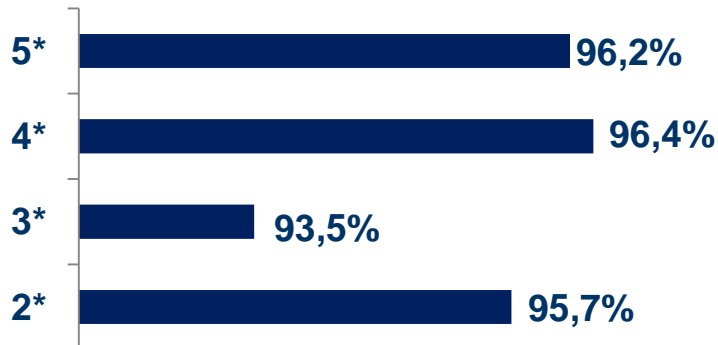


# Συγκρίσεις ανά κατηγορία ξενοδοχείου

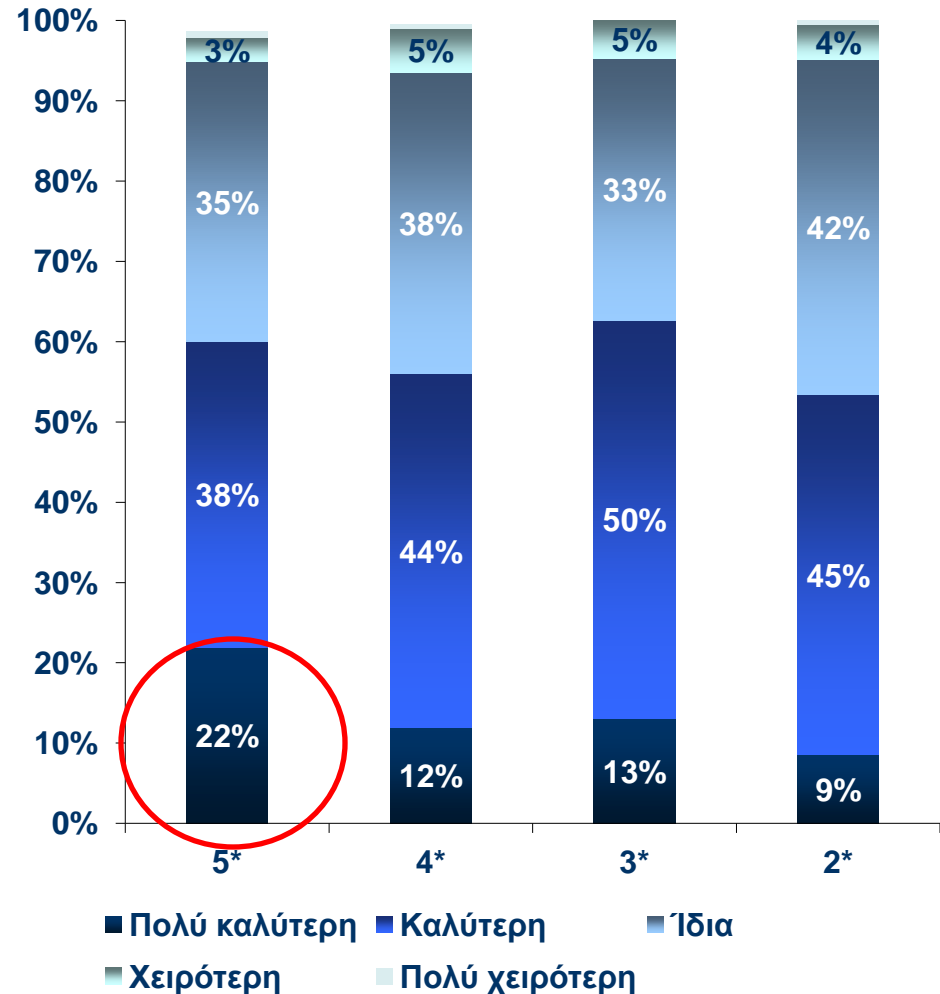
## Συνολική αξιολόγηση



## Θα συστήνατε την Αθήνα;



## Διαχείριση προσδοκιών Η εμπειρία ήταν...







Συγκρίσεις

**gbr**  
consulting

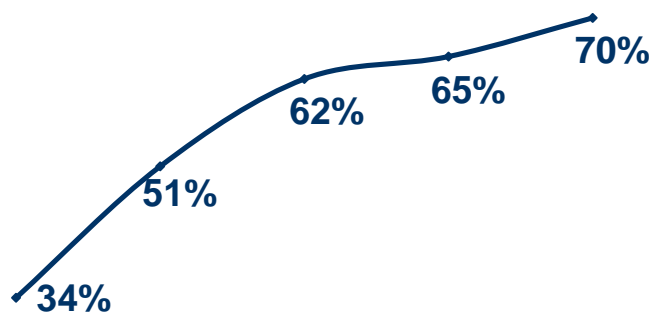


# Χρονοσειρές

## Κράτηση Online & προετοιμασία ταξιδιού

### % κράτηση online

% ερωτηθέντες



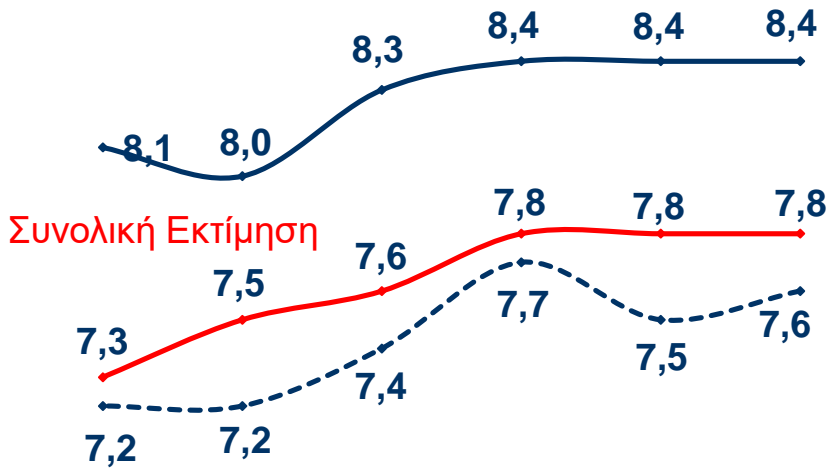
### Προετοιμασία ταξιδιού μέσω...



# Χρονοσειρές Αξιολόγηση & Σύσταση

## Αξιολόγηση

Ξενοδοχειακές Εγκαταστάσεις

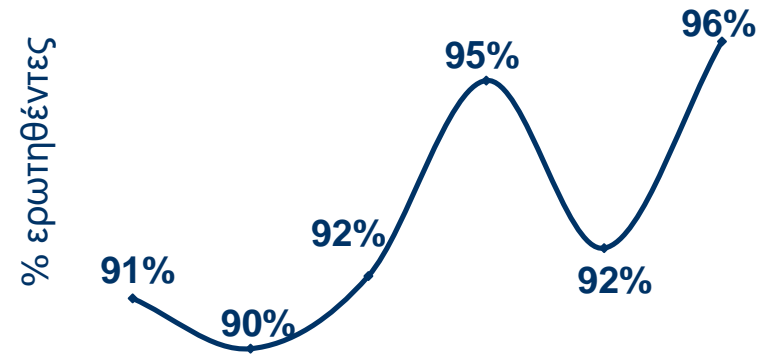


Ξενοδοχείο Σχέση / Τιμής Ποιότητας

2009 2010 2011 2012 2013 2014

Κλίμακα 1 - 10

## % που θα σύστηνε την Αθήνα



2009 2010 2011 2012 2013 2014

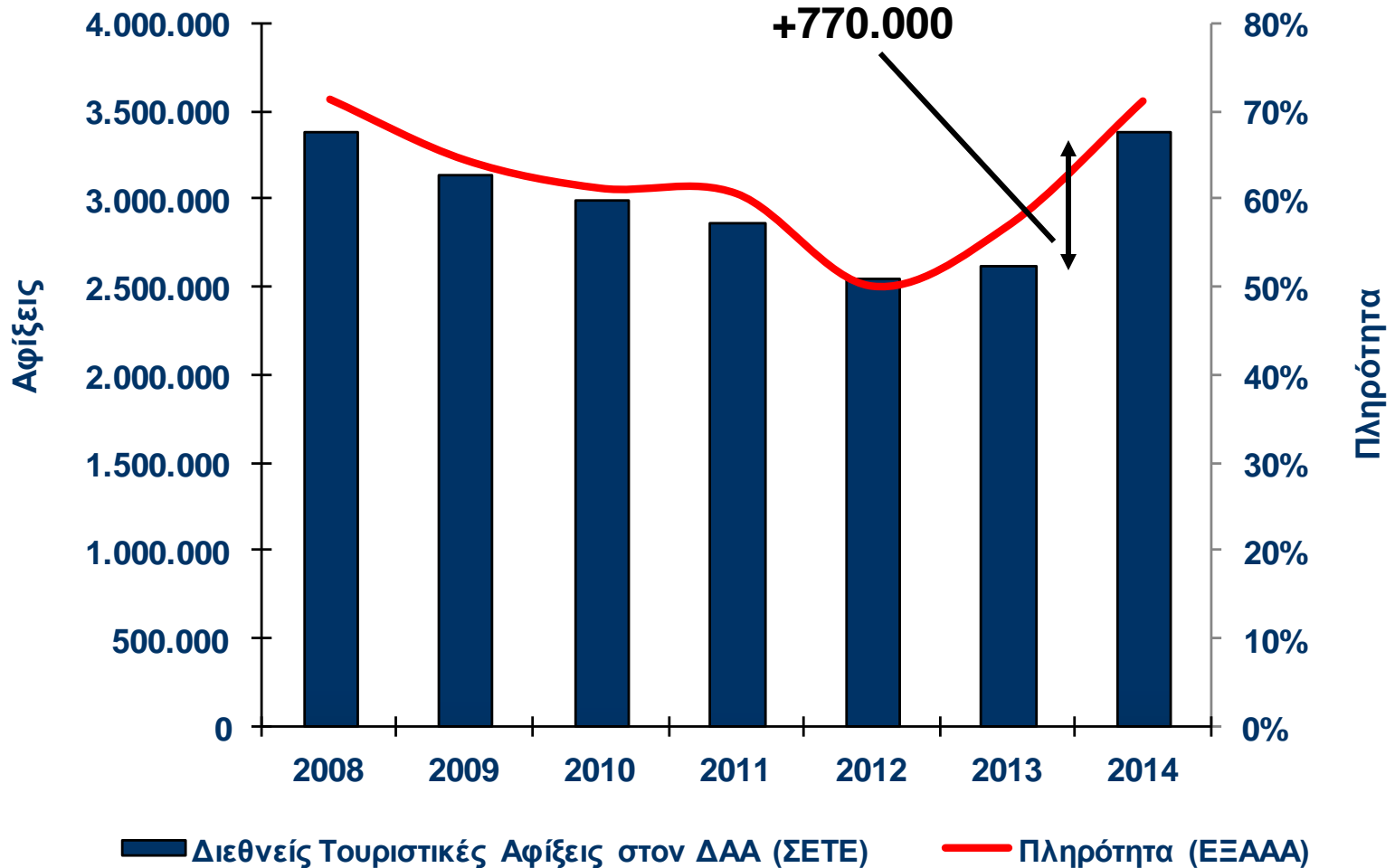


Απόδοση

**gbr**  
consulting

# Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις

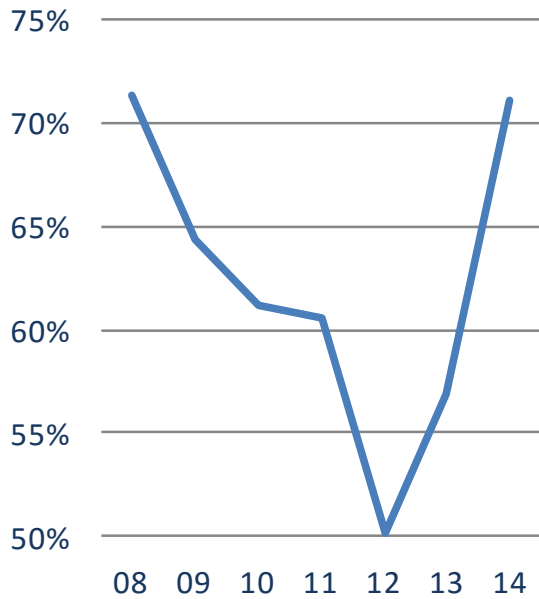
Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις στο Αεροδρόμιο της Αθήνας & Επίπεδα Πληρότητας YTD Δεκ 2008 - 2014



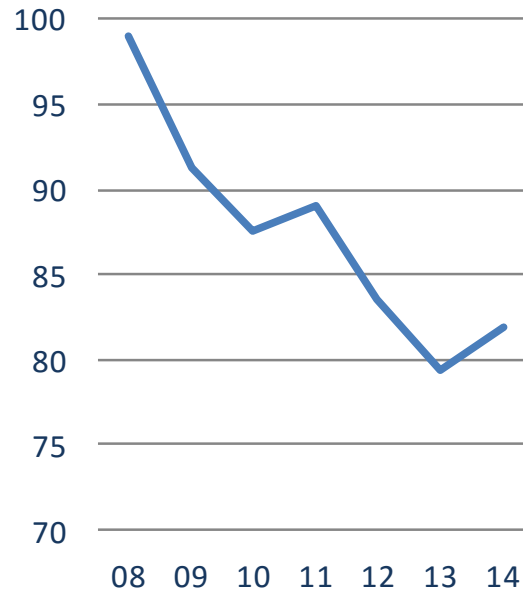
# Απόδοση 2008 - 2014

## ΑΤΤΙΚΗ - ΥΤD Δεκέμβριος 2014

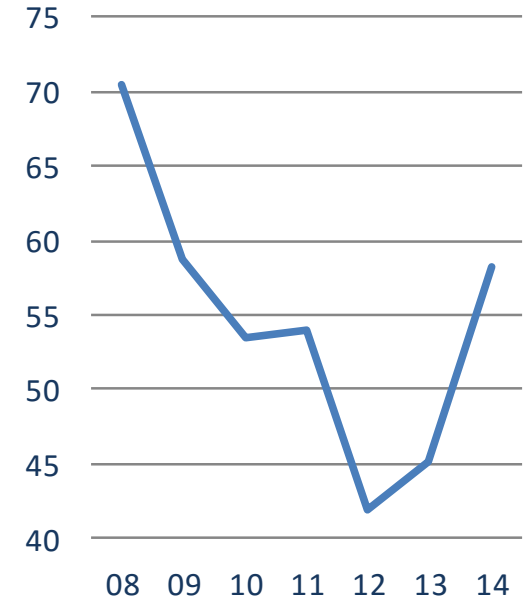
### ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ



### ΜΕΣΗ ΤΙΜΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ (ARR - €)

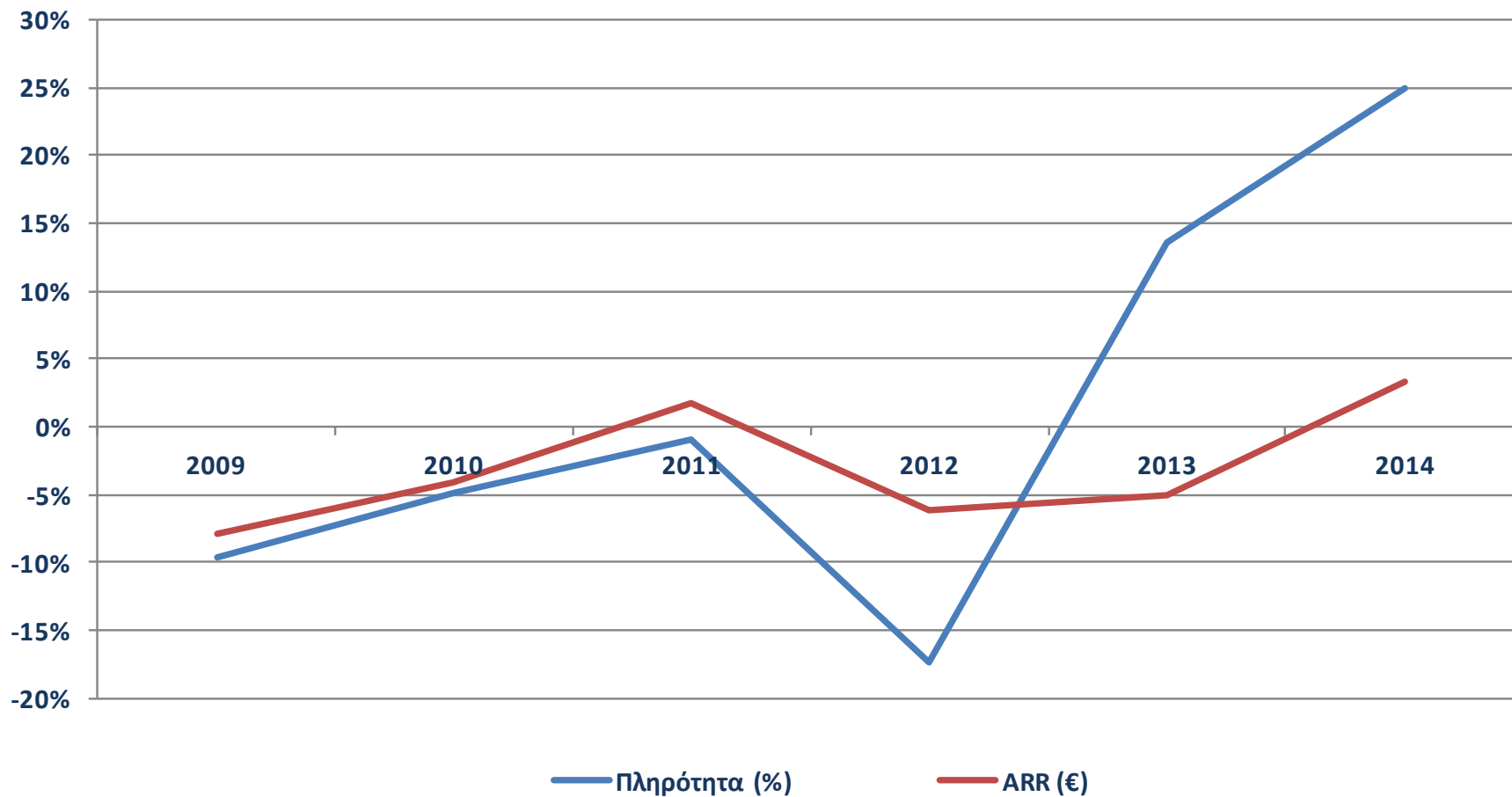


### ΕΣΟΔΟ ΑΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ΔΩΜΑΤΙΟ (RevPAR - €)

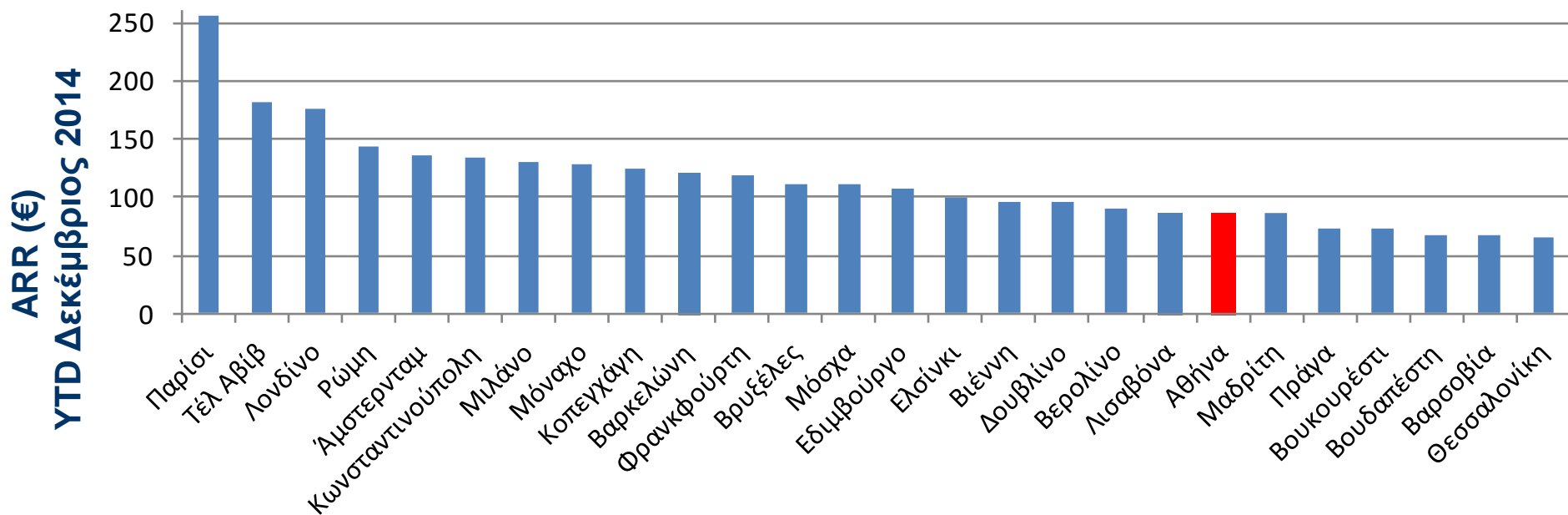
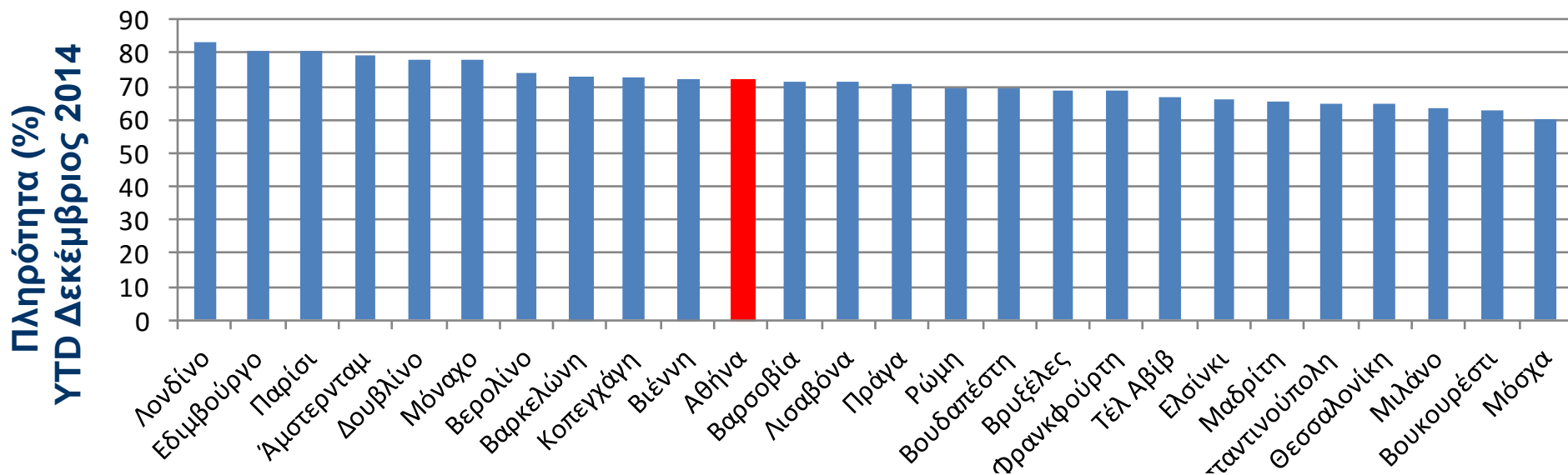


# Απόδοση 2008 - 2014

## % Μεταβολή YTD Δεκέμβριος



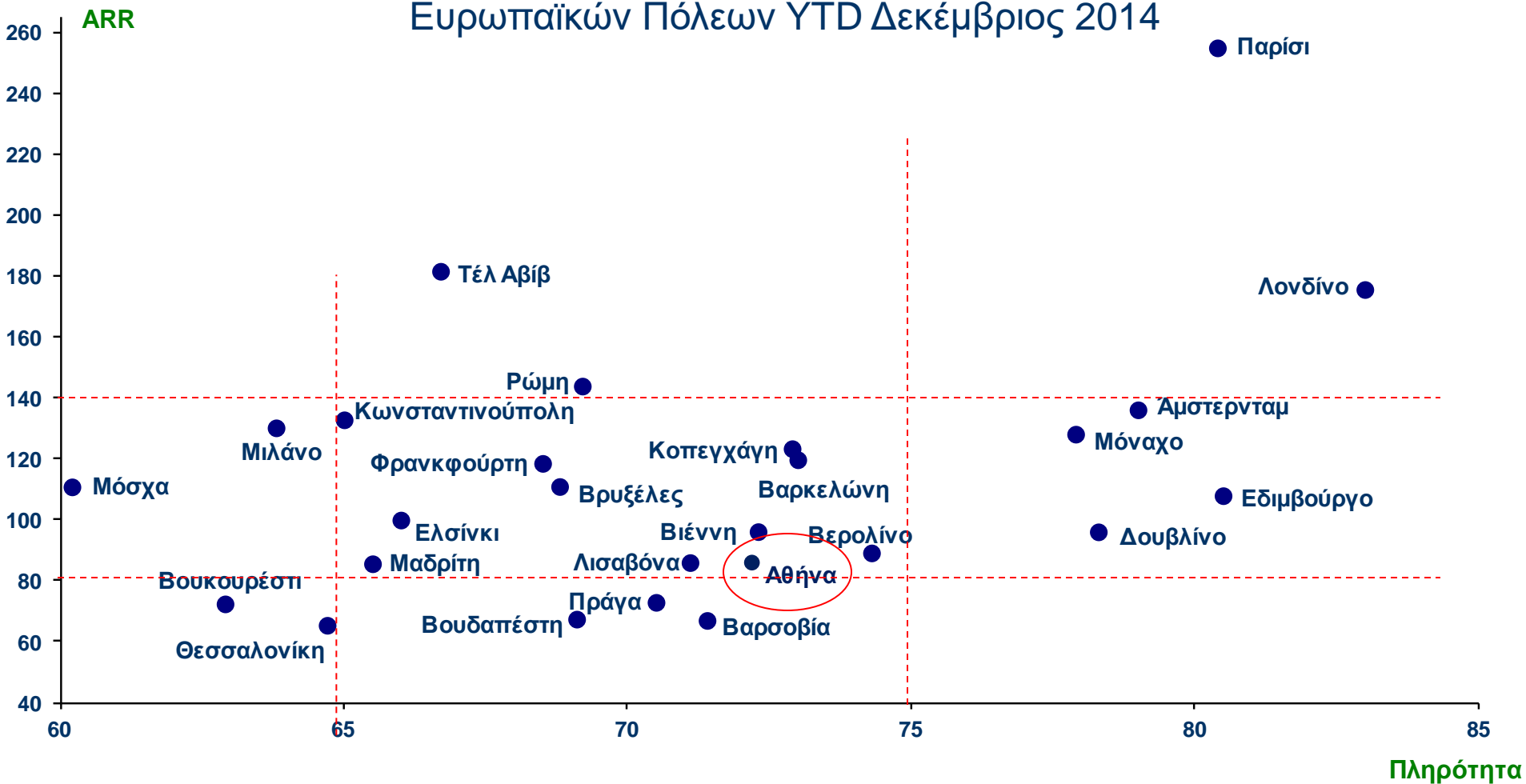
# Απόδοση διεθνώς





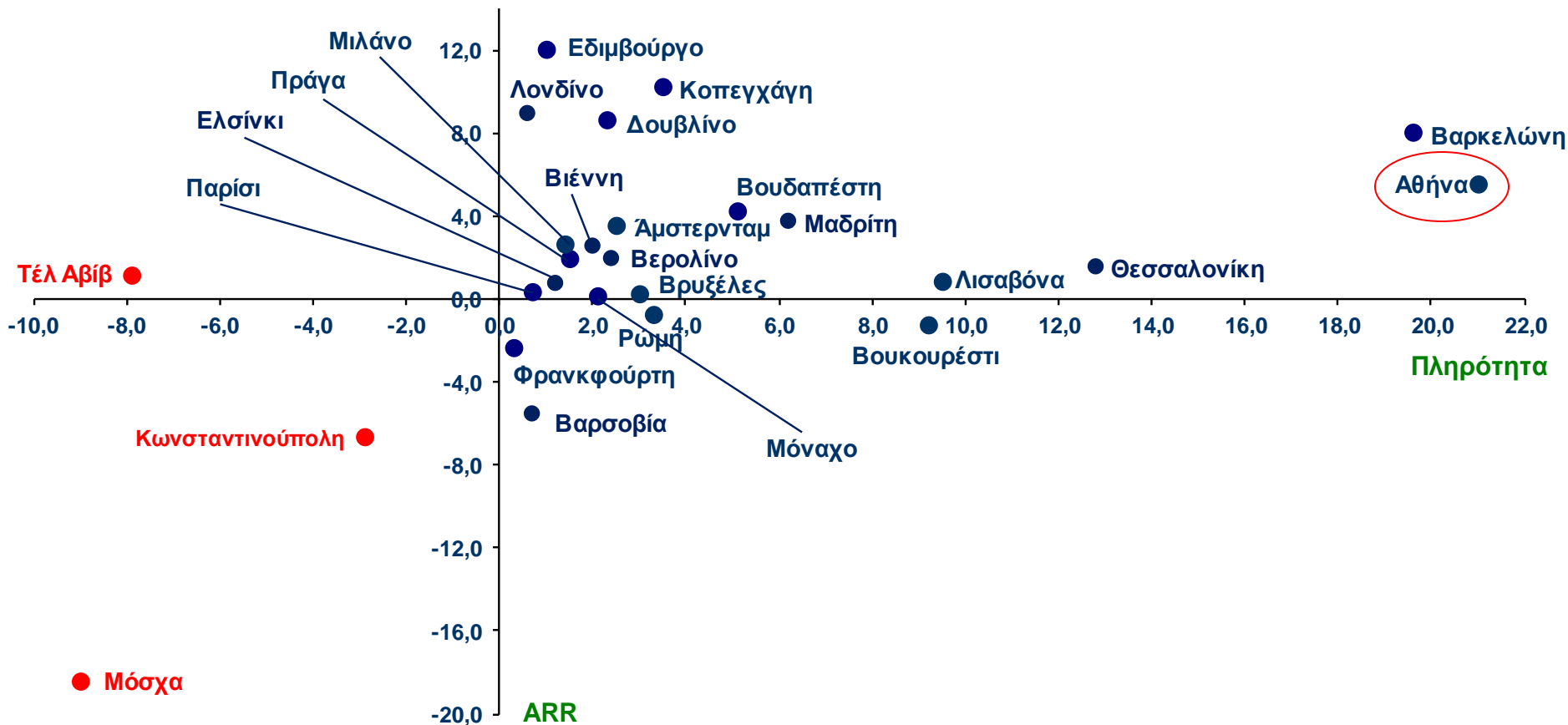
# Απόδοση διεθνώς

Πληρότητα και Μέση τιμή Διαθέσιμου Δωματίου (ARR)  
Ευρωπαϊκών Πόλεων ΥΤΔ Δεκέμβριος 2014



# Απόδοση διεθνώς

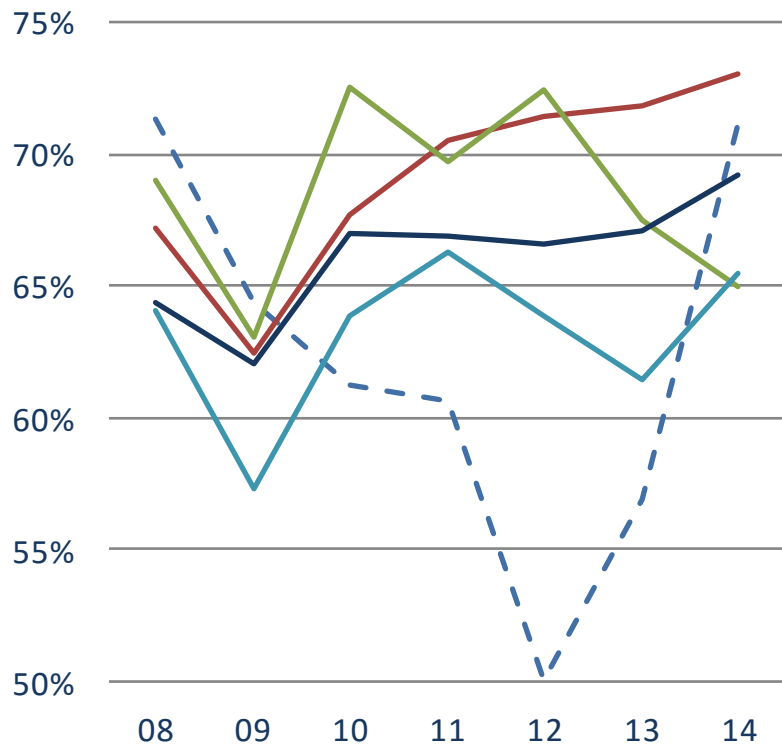
Πληρότητα και Μέση Τιμή Δωματίου των μεγαλύτερων Ευρωπαϊκών Πόλεων  
ΥΤΔ Δεκέμβριος μεταβολή 2014/2013



# Αθήνα vs προορισμών της Μεσογείου

## ΥΤΔ Δεκέμβριος 2014

### ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ



### ΜΕΣΗ ΤΙΜΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ (ARR - €)



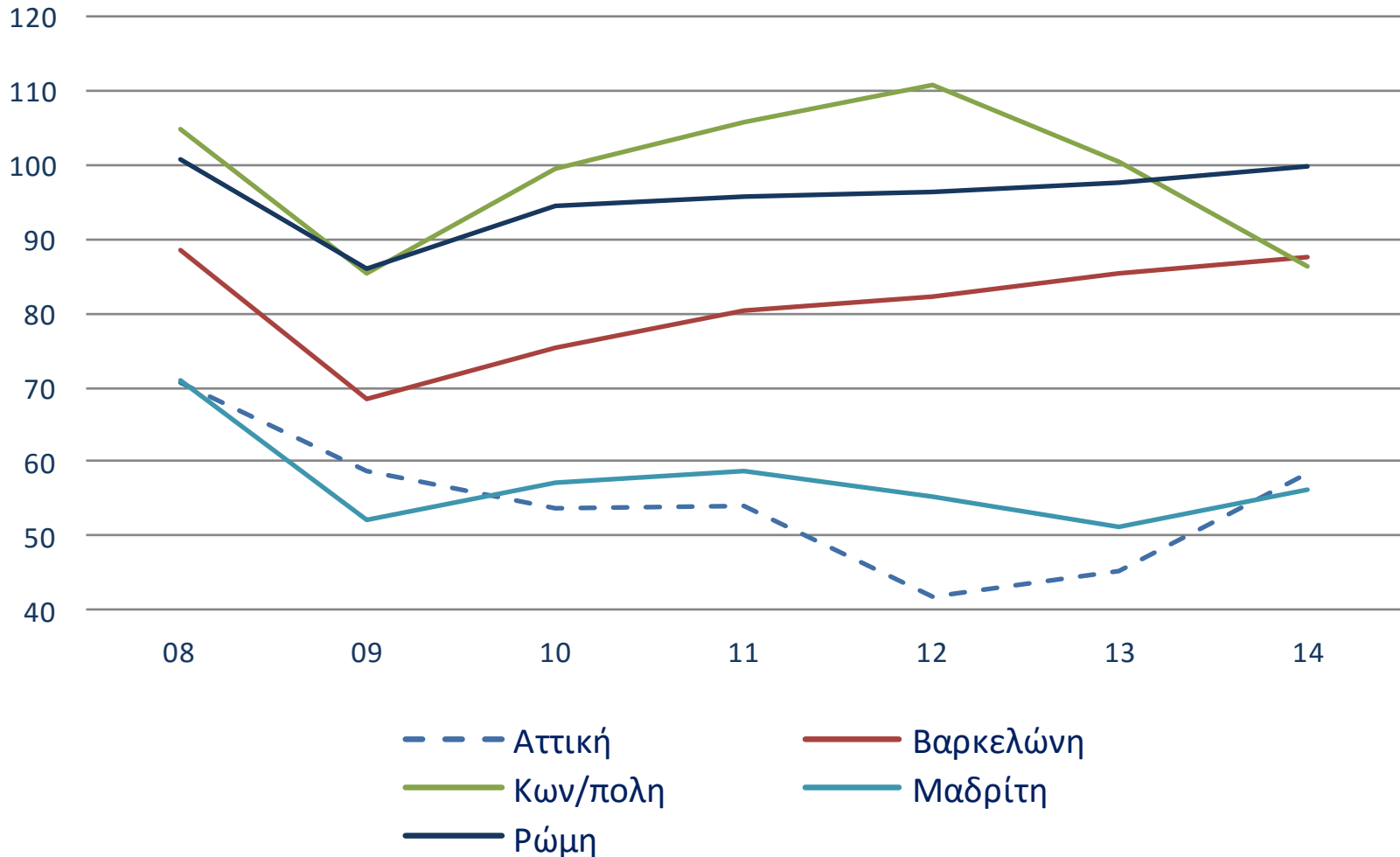
--- Αττική  
— Κων/πολη  
— Ρώμη

— Βαρκελώνη  
— Μαδρίτη

# Αθήνα vs προορισμών της Μεσογείου

## ΥΤD Δεκέμβριος 2014

ΕΣΟΔΟ ΑΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ΔΩΜΑΤΙΟ (RevPAR - €)





**gbr**  
consulting

Σέκερη 4  
106 74 Αθήνα

Tel: +30 210 3605002  
Fax: +30 210 3606935

[www.gbrconsulting.gr](http://www.gbrconsulting.gr)