

# 17<sup>η</sup> Έρευνα Ικανοποίησης Τουριστών & Απόδοση Ξενοδοχείων στην Αττική

2021



**gbr**  
consulting



- ▶ Μέθοδος: ερωτηματολόγια
- ▶ Δείγμα: 1.405 ερωτηματολόγια
- ▶ Περίοδος Ιούλιος - Οκτώβριος

Μέλη της Ένωσης Ξενοδόχων Αθηνών – Αττικής & Αργοσαρωνικού ξενοδοχεία 3\* - 5\*



Σε συνεργασία με την **Narratologies**

Χορηγός

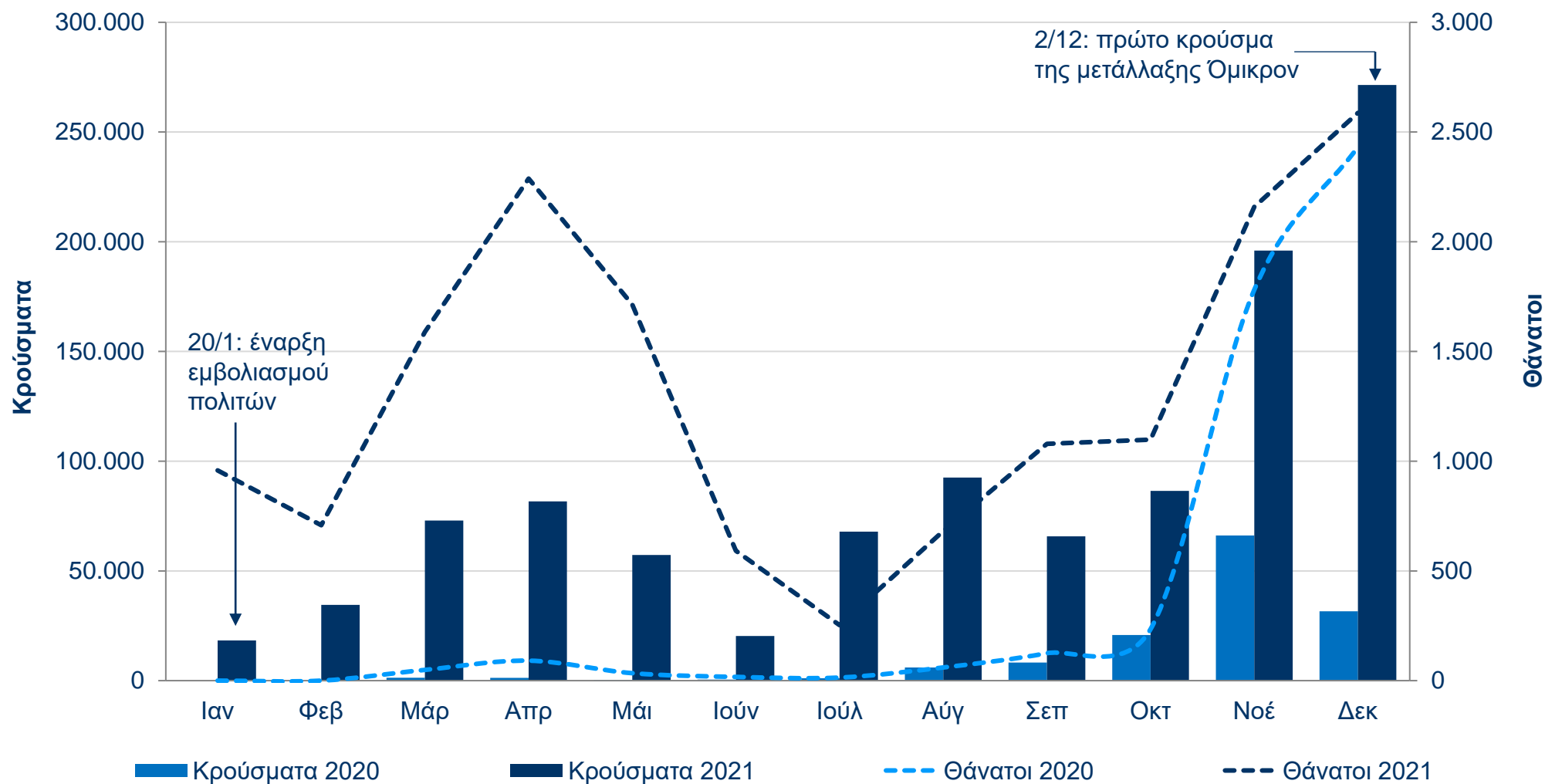


# Covid-19



## Η εξέλιξη του Covid-19 στην Ελλάδα

### Κρούσματα – θάνατοι 2020 / 2021

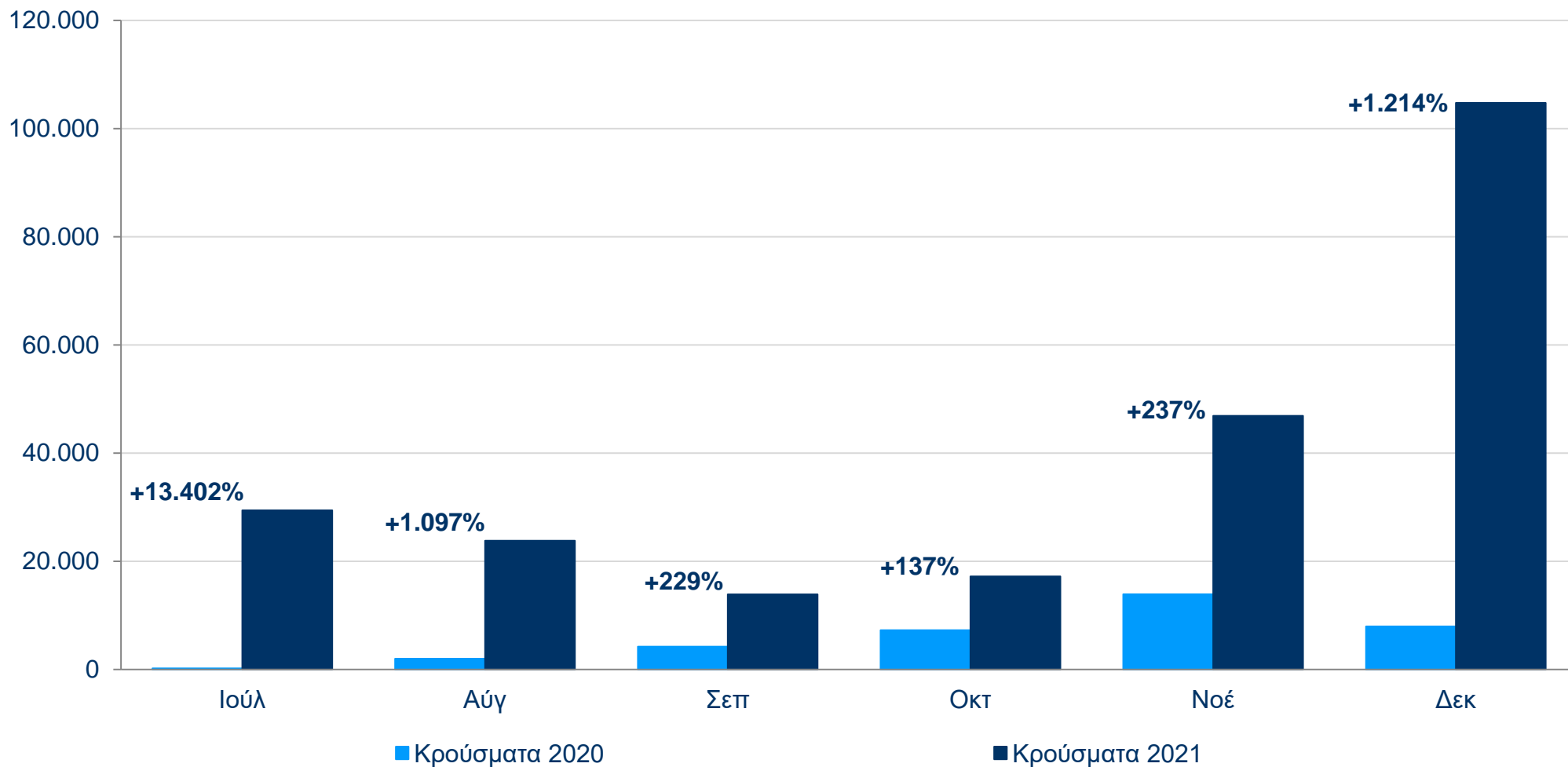


Πηγή: ΕΟΔΥ

# Covid-19

## Η εξέλιξη του Covid-19 στην Αττική

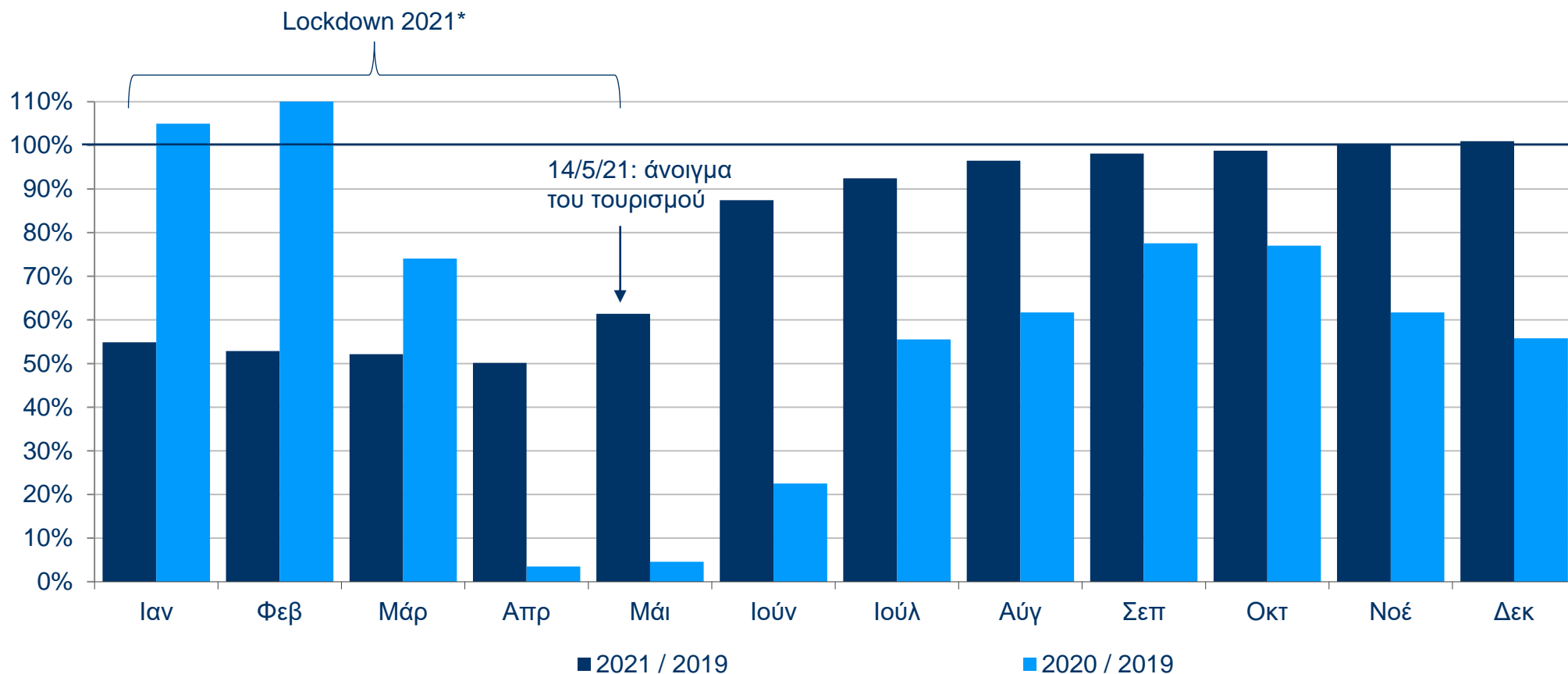
### Κρούσματα Ιούλιος – Δεκέμβριος 2020 / 2021



Πηγή: ΕΟΔΥ

## Λειτουργία ξενοδοχείων της Αττικής 2021 & 2020 vs 2019

### Διαθέσιμα δωμάτια σε λειτουργία 2021 & 2020 vs 2019

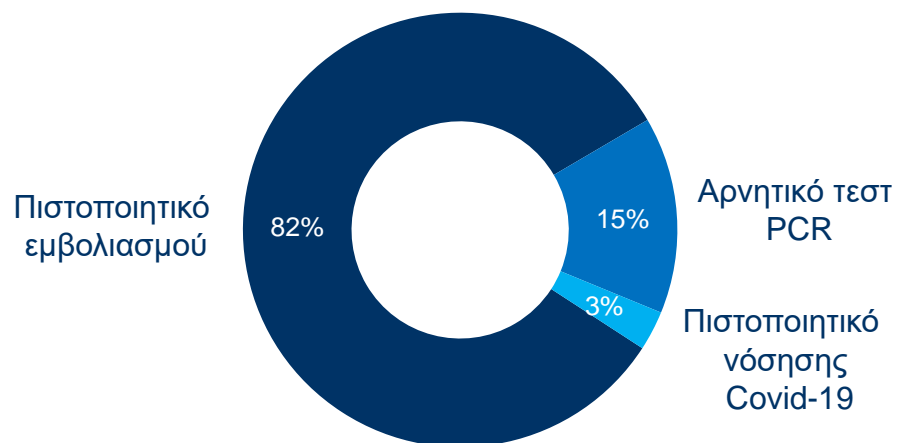


\* Κατά τη διάρκεια του lockdown ίσχυαν μέτρα όπως: ταξιδιωτικοί περιορισμοί, κυκλοφορία με sms, απαγόρευση κυκλοφορίας τις νυχτερινές ώρες, take away στην εστίαση, click away και click in shop στα καταστήματα λιανικής.

Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ

## Έγγραφο εισόδου, διαδικασία πρωτοκόλλου & απόφαση ταξιδιού

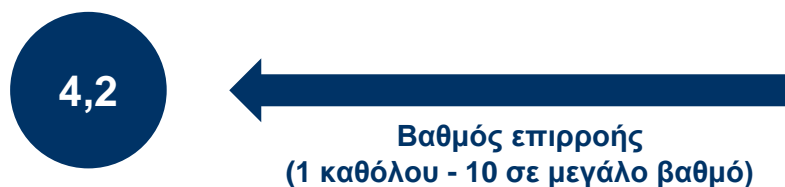
### Έγγραφο εισόδου στην Ελλάδα



- ✓ Το 82% των αλλοδαπών τουριστών εισήλθε στην Ελλάδα με πιστοποιητικό εμβολιασμού, ενώ το 15% με αρνητικό τεστ PCR. Μόνο το 3% των αλλοδαπών τουριστών εισήλθε στην Ελλάδα με πιστοποιητικό νόσησης από Covid-19.
- ✓ Οι αλλοδαποί τουρίστες ήταν αρκετά ευχαριστημένοι με τη διαδικασία πρωτοκόλλου Covid-19 στην Ελλάδα, βαθμολογώντας την με 7,8 στα 10.
- ✓ Η απόφαση των αλλοδαπών τουριστών να επισκεφθούν την Αθήνα επηρεάστηκε σε κάποιο βαθμό από το ενδεχόμενο ενός απαιτούμενου τεστ Covid-19 για την επιστροφή στη χώρα τους.



**Βαθμός αξιολόγησης της διαδικασίας πρωτοκόλλου Covid-19 στην Ελλάδα (έγγραφα, PLF, τεστ κ.λπ.)**

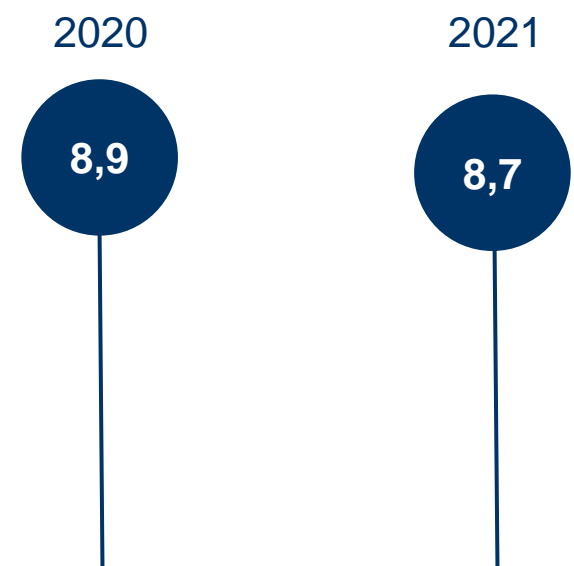


**Βαθμός επιρροής της απόφασης των αλλοδαπών να επισκεφθούν την Αθήνα εάν απαιτείται τεστ Covid-19 για την επιστροφή στη χώρα τους**

Δείγμα: Αλλοδαποί

## Ασφάλεια στα ξενοδοχεία

### Βαθμός αξιολόγησης ασφάλειας στα ξενοδοχεία



Βαθμός αξιολόγησης (1 καθόλου - 10 απόλυτα)



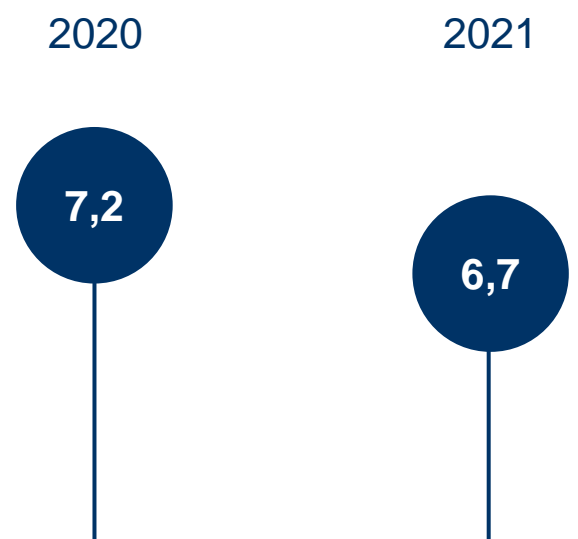
Οι τουρίστες που επισκέφθηκαν την Αθήνα νιώθουν πολύ ασφαλείς στα ξενοδοχεία βαθμολογώντας με 8,7. Το 2020, η βαθμολογία ήταν 8,9.

Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί



## Εμπειρία & ενημέρωση για τα μέτρα

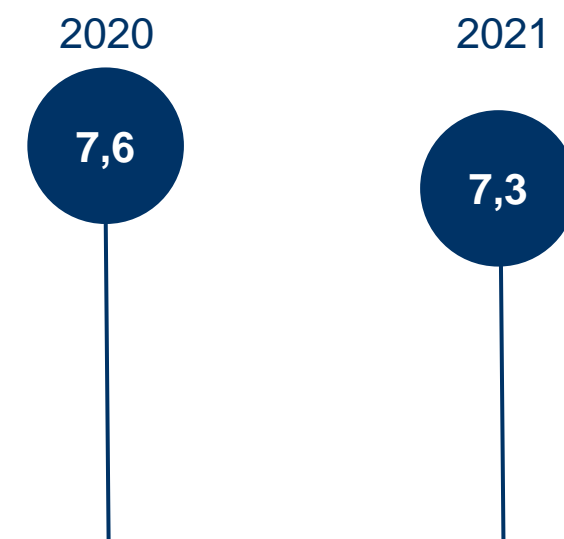
### Βαθμός επιρροής των μέτρων στην εμπειρία



Βαθμός επιρροής (1 αρνητικά - 10 θετικά)

Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

### Βαθμός ενημέρωσης των αλλοδαπών για τα μέτρα που ισχύουν κατά του Covid-19 στην Ελλάδα



Βαθμός αξιολόγησης (1 καθόλου - 10 πλήρως)

Δείγμα: Αλλοδαποί

- ✓ Τα μέτρα κατά του Covid-19 επηρέασαν σε κάποιο βαθμό την εμπειρία των τουριστών που επισκέφθηκαν την Αθήνα. Ωστόσο, η βαθμολογία μειώθηκε από 7,2 το 2020 σε 6,7 το 2021.
- ✓ Οι αλλοδαποί τουρίστες βαθμολόγησαν με 7,3 την ενημέρωσή τους σχετικά με τα μέτρα που ισχύουν κατά του Covid-19 στην Ελλάδα. Το 2020, η βαθμολογία ήταν 7,6.

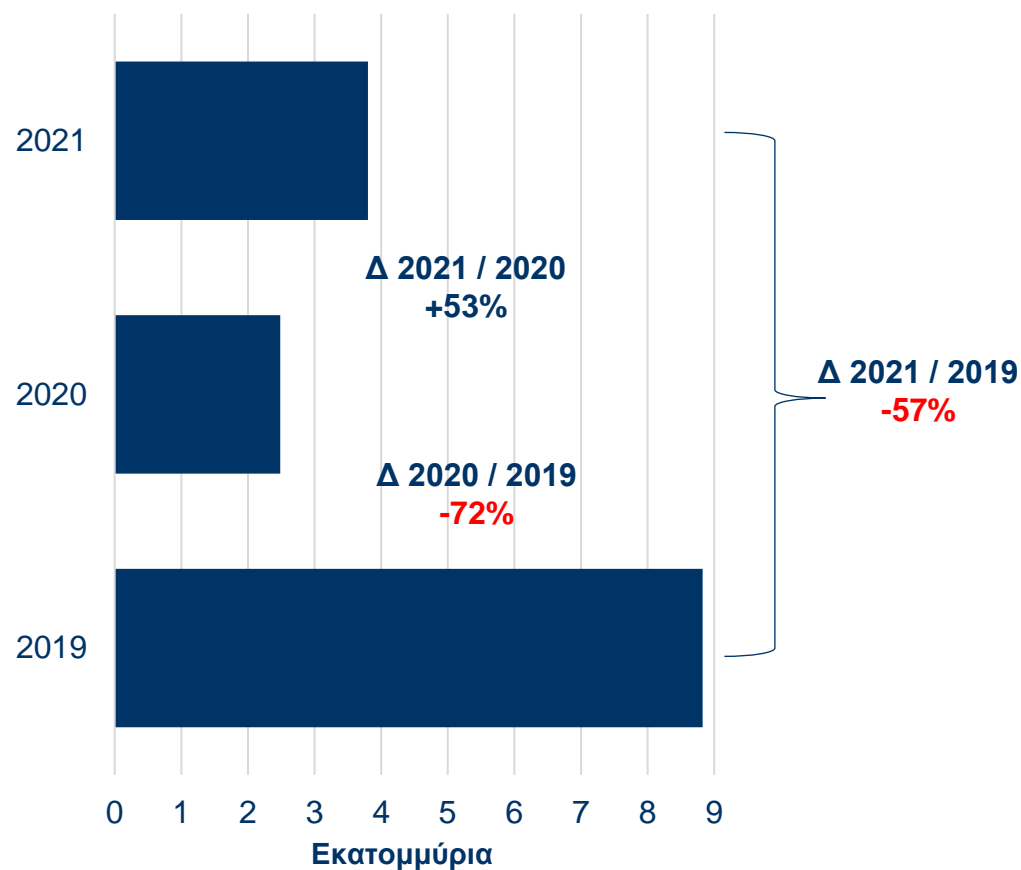
# Ζήτηση



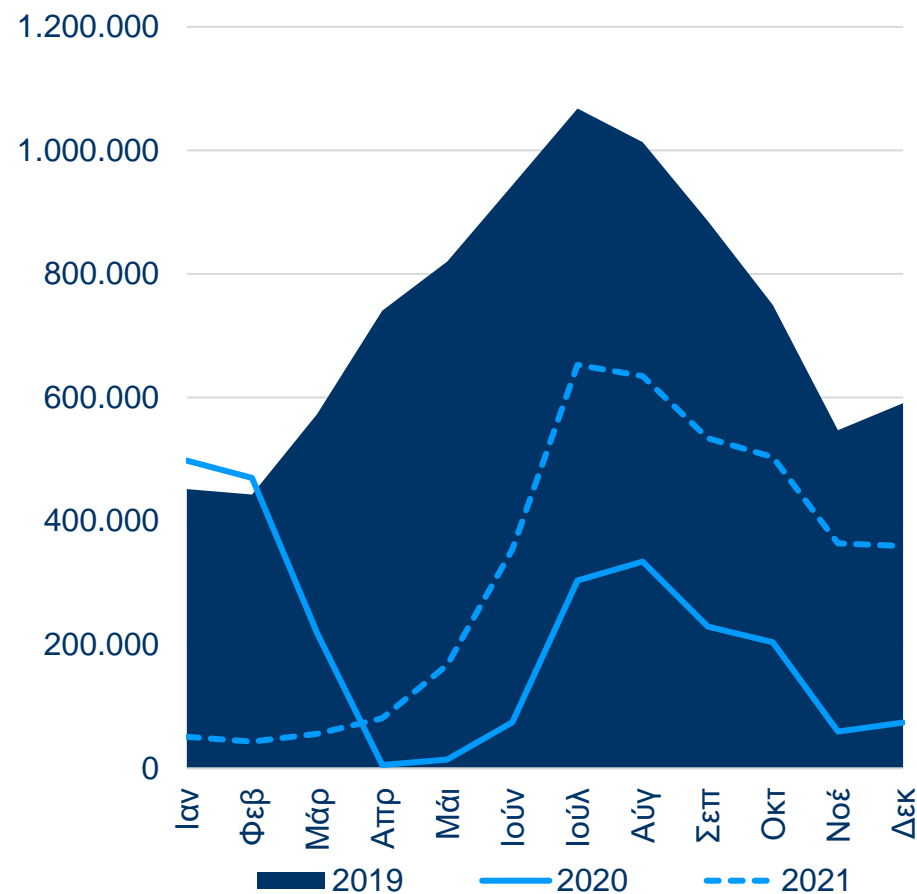
# Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών

## Διεθνείς αφίξεις 2019 – 2021

### Διεθνείς αφίξεις 2019 – 2021



### Εποχικότητα 2019 – 2021



Πηγή: ΥΠΑ

# Προσφορά

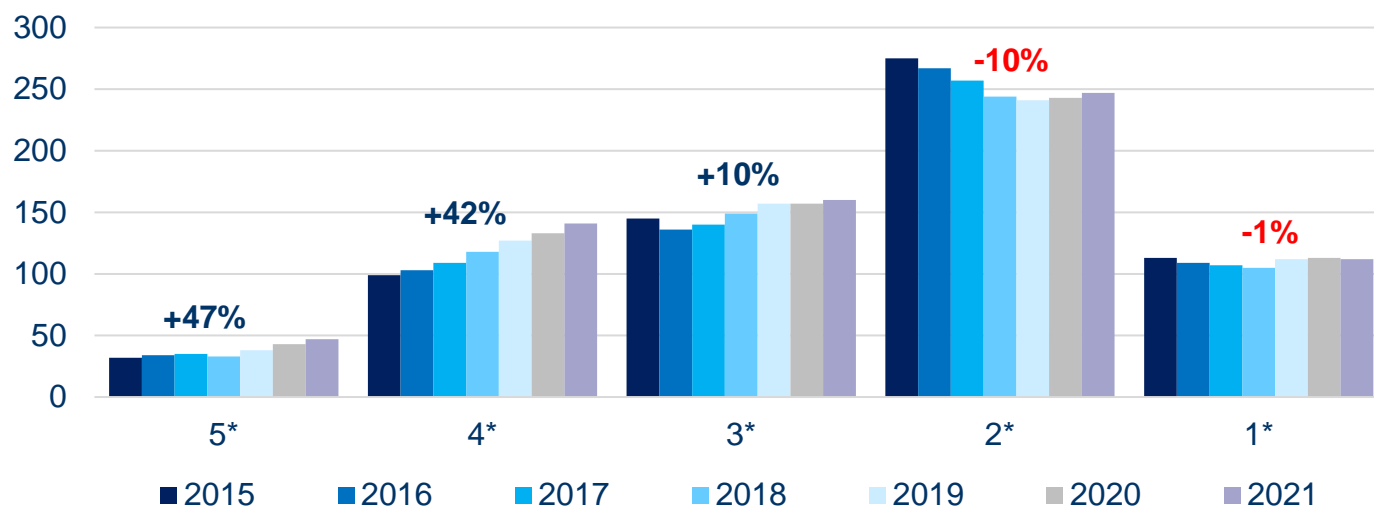


# Ξενοδοχειακό δυναμικό Αττικής

Εξέλιξη 2015 – 2021 ανά κατηγορία

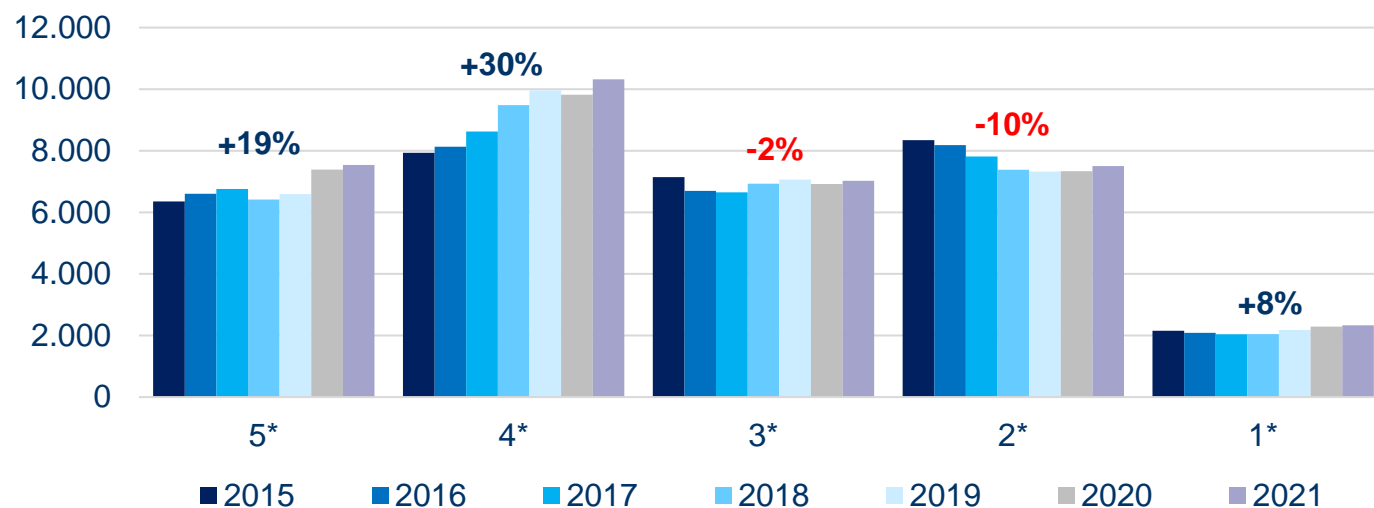
**Ξενοδοχεία 2021:**  
**707**

**Δ 2021 / 2015:**  
**+6%**



**Δωμάτια 2021:**  
**34.709**

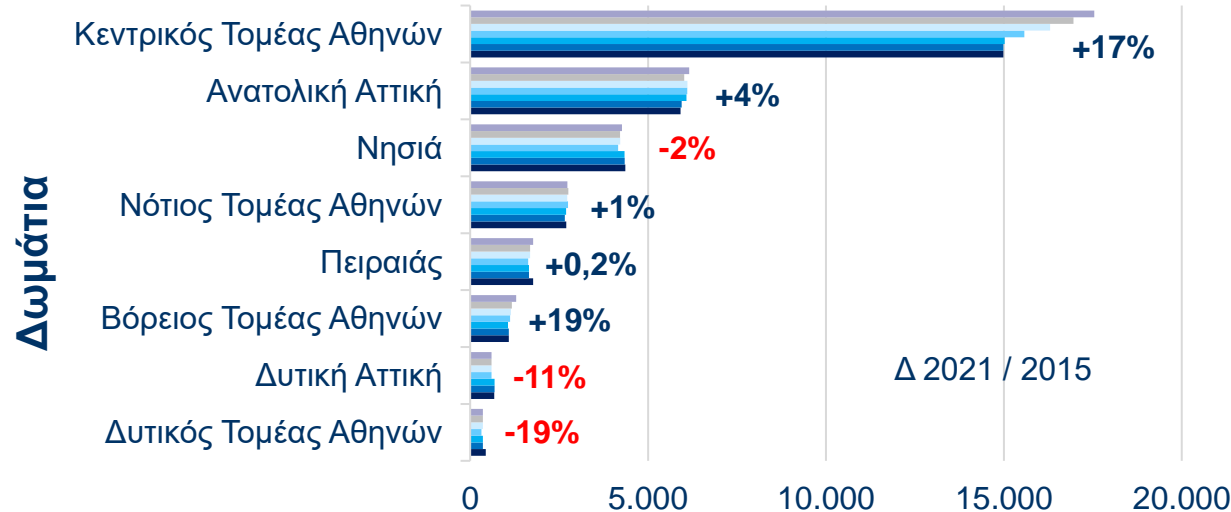
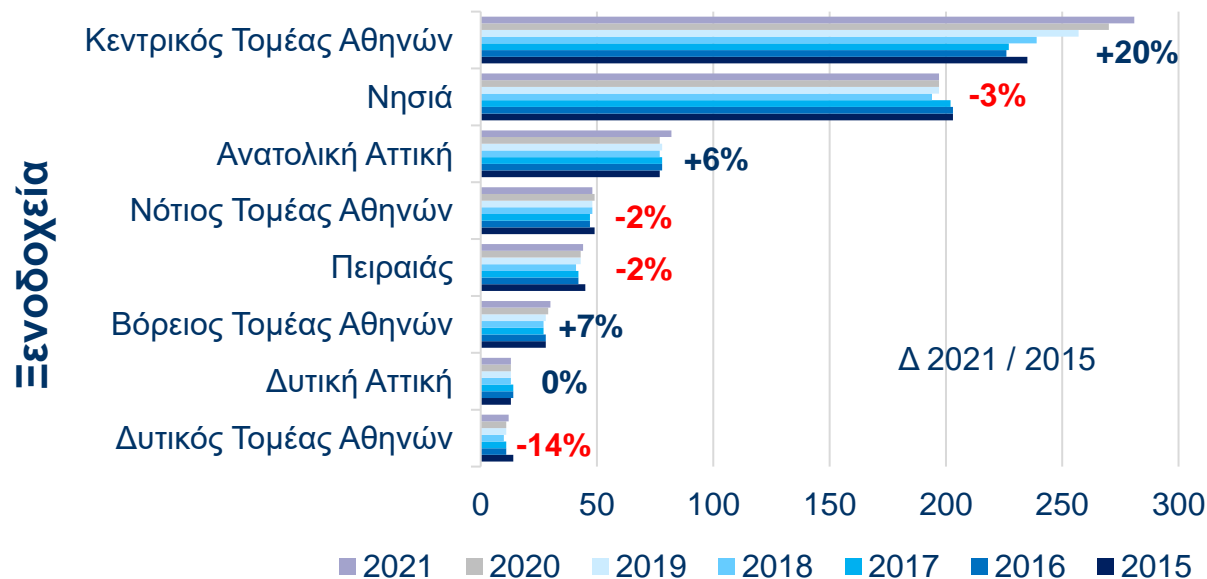
**Δ 2021 / 2015:**  
**+9%**



Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, ανάλυση από GBR Consulting

# Ξενοδοχειακό δυναμικό Αττικής

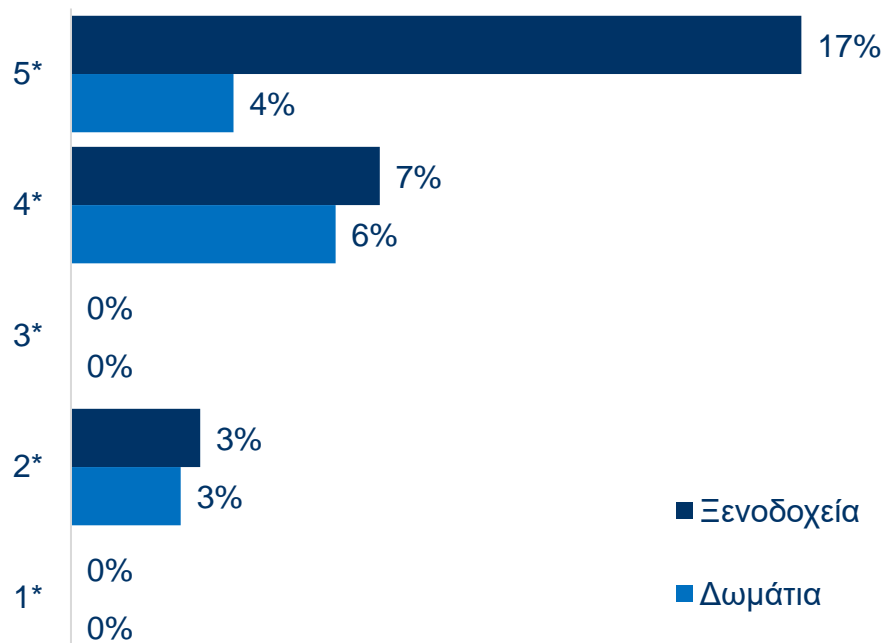
Εξέλιξη 2015 – 2021 ανά περιοχή



Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, ανάλυση από GBR Consulting

## Ανάπτυξη

### Ανάπτυξη ξενοδοχείων & δωματίων Κεντρικού Τομέα Αθηνών 2020 / 2021



Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, ανάλυση από GBR Consulting

### Υπό κατασκευή ξενοδοχεία

~ 2.500  
δωμάτια υπό  
κατασκευή  
στην Αθήνα

~ 2.500  
δωμάτια  
στο Ελληνικό

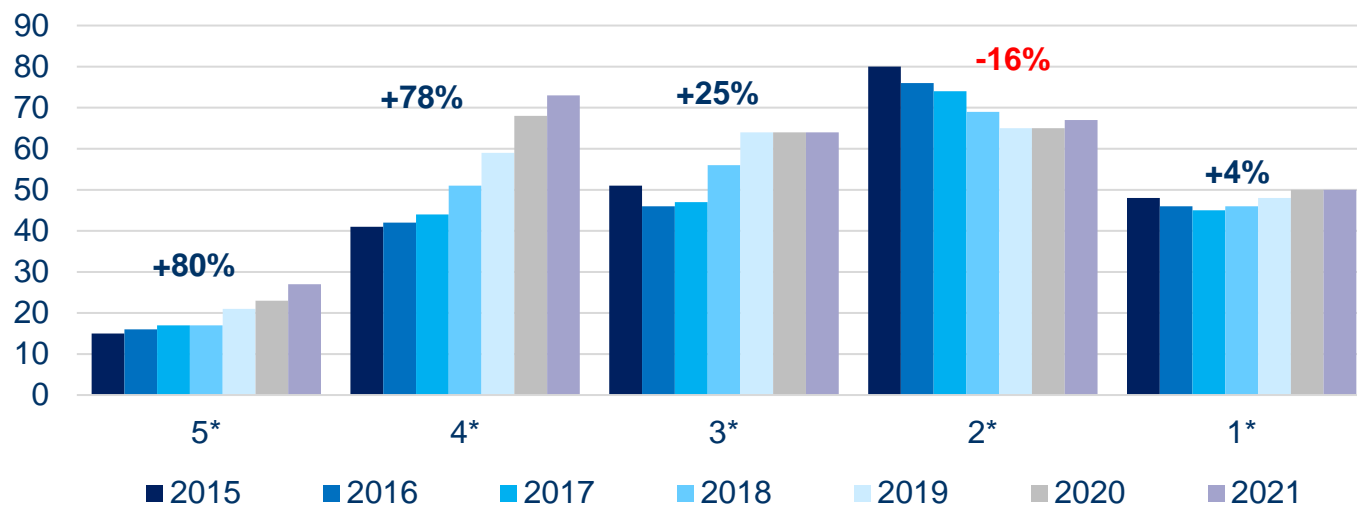
- ✓ Το 2021, στον Κεντρικό Τομέα Αθηνών, τα ξενοδοχεία αυξήθηκαν κατά 4% και τα δωμάτια ξενοδοχείων κατά 3% σε σχέση με το 2020, παρά την μειωμένη ζήτηση και τα κλειστά ξενοδοχεία στο πρώτο 5μηνο του 2021, που προκλήθηκαν από την πανδημία του Covid-19.
- ✓ Η μεγαλύτερη αύξηση στα ξενοδοχεία παρατηρείται στη κατηγορία 5-αστέρων (+17%) ενώ ακολουθεί η κατηγορία 4-αστέρων (+7%). Στα δωμάτια ξενοδοχείων η κατηγορία 4-αστέρων είχε τη μεγαλύτερη αύξηση (+6%), ενώ ακολουθεί η κατηγορία 5-αστέρων (+4%).
- ✓ Οι κατηγορίες 3 και 1 αστέρων δεν παρουσίασαν ανάπτυξη.

# Ξενοδοχειακό δυναμικό Κεντρικού Τομέα Αθηνών

Εξέλιξη 2015 – 2021 ανά κατηγορία

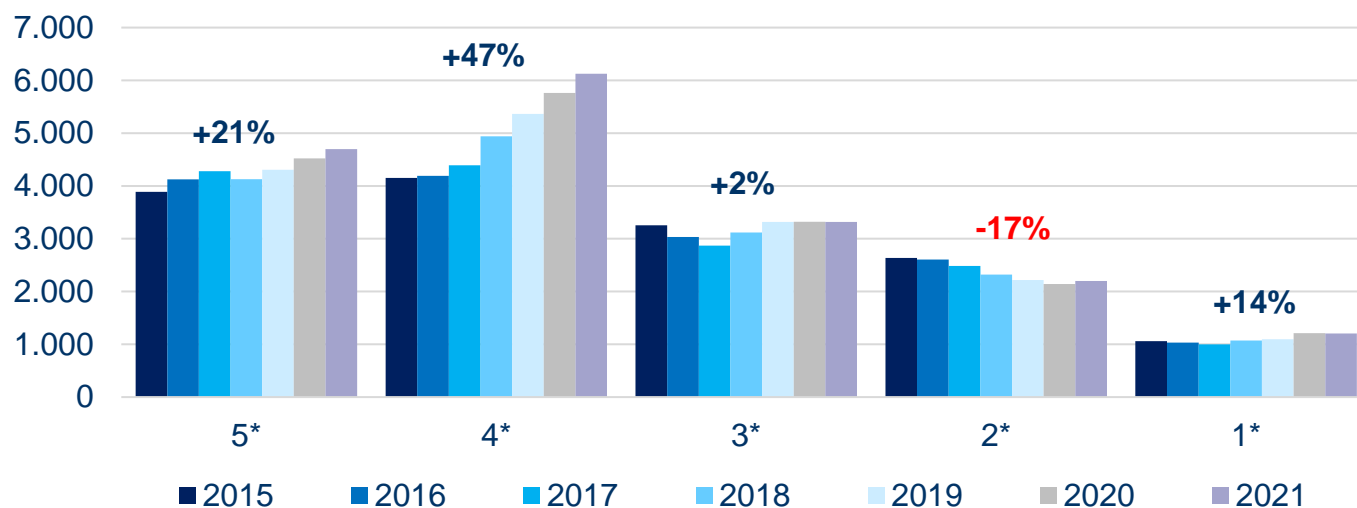
**Ξενοδοχεία 2021:**  
**281**

**Δ 2021 / 2015:**  
**+20%**



**Δωμάτια 2021:**  
**17.543**

**Δ 2021 / 2015:**  
**+17%**



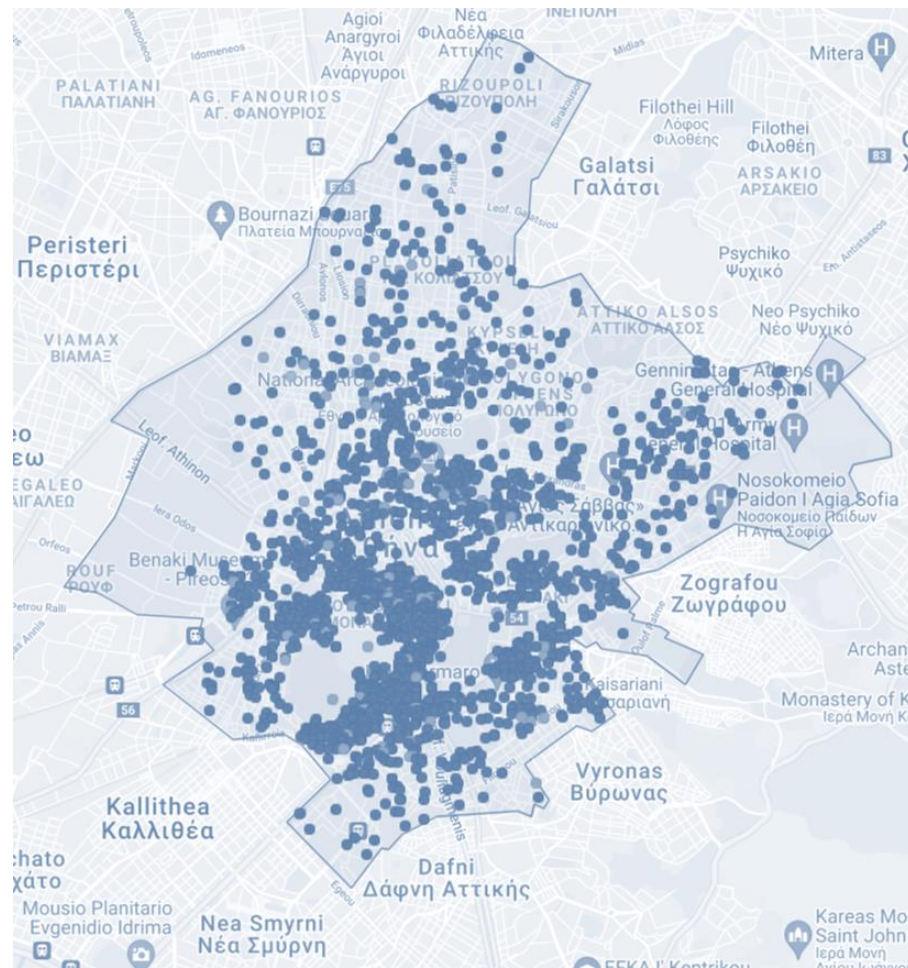
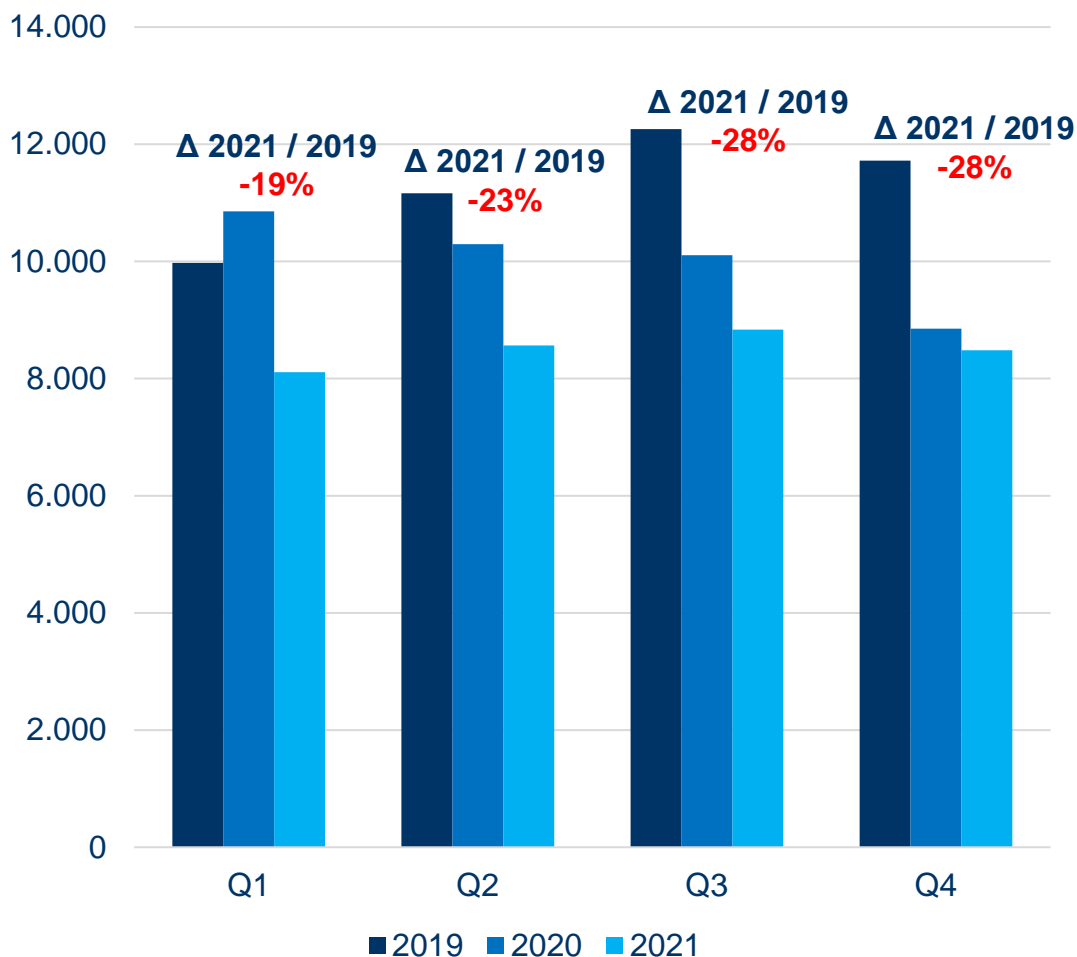
Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, ανάλυση από GBR Consulting



# Αγορά Βραχυπρόθεσμης Μίσθωσης

## Κεντρικός Τομέας Αθηνών

Διαθέσιμες κατοικίες\* 2019 – 2021 ανά τρίμηνο



\* Ολόκληρες κατοικίες & ιδιωτικά δωμάτια

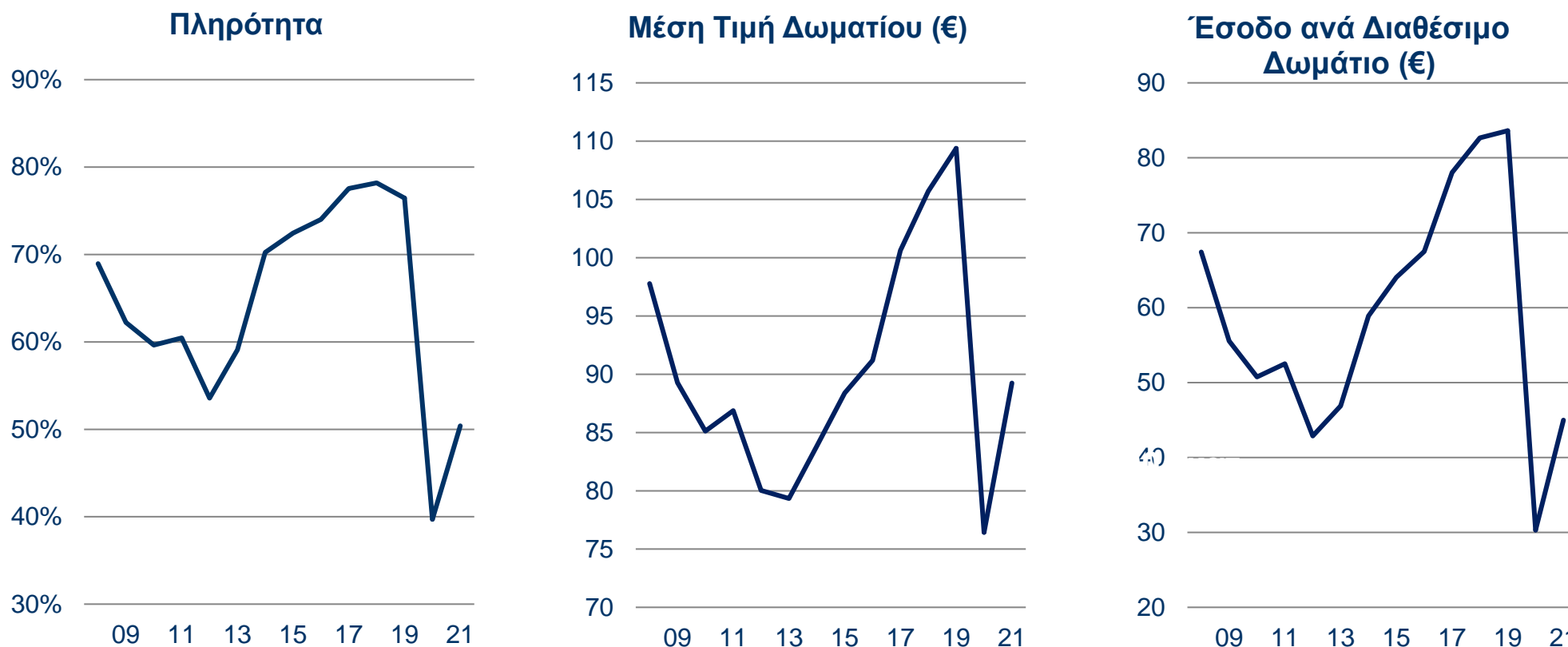
Πηγή: AirDNA

# Απόδοση ξενοδοχείων



# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

## Βασικοί δείκτες 2008 - 2021



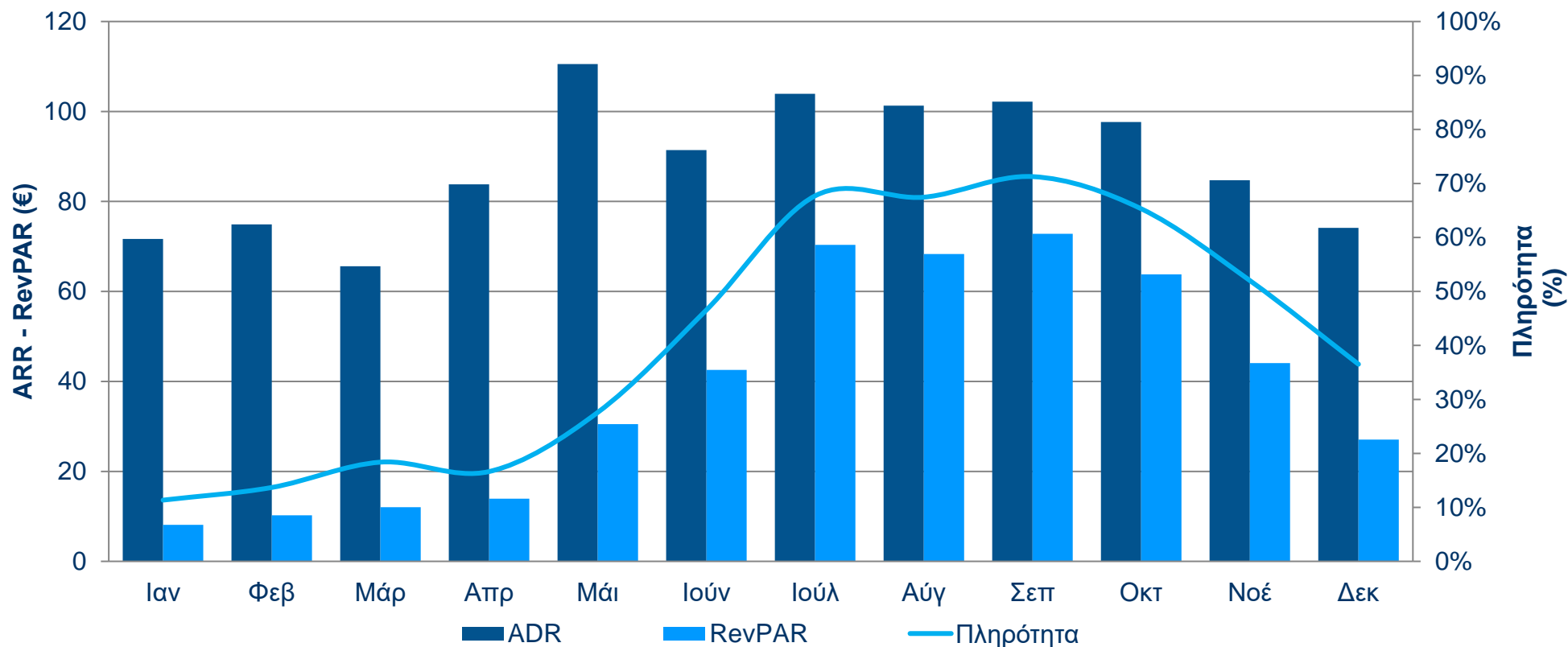
Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, αμετάβλητο δείγμα

- ✓ Τα στοιχεία για το 2020 και 2021 παρουσιάζουν την απόδοση των ξενοδοχείων που βρίσκονταν σε λειτουργία.
- ✓ Σε σύγκριση με το 2020, η πληρότητα και οι τιμές δωματίων ξεκίνησαν την ανάκαμψή τους, αλλά ακόμα απέχουν από τα επίπεδα προ πανδημίας.

# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Μηνιαία απόδοση 2021

## Απόδοση 2021, Εποχικότητα



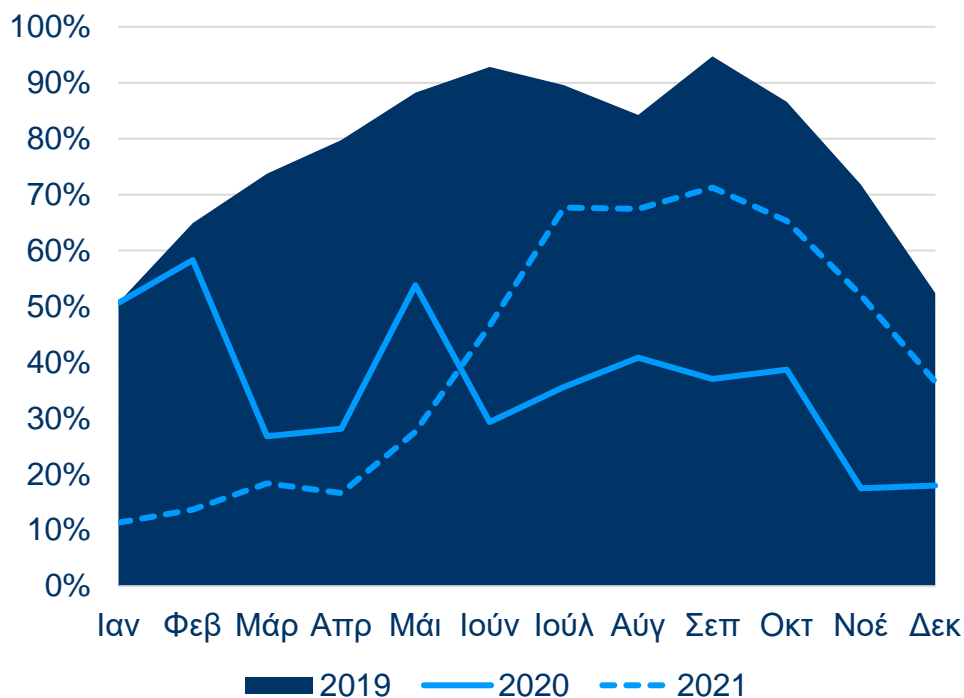
Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ

- ✓ Τα στοιχεία είναι με βάση την απόδοση των ξενοδοχείων που βρίσκονταν σε λειτουργία.
- ✓ Ενώ επιτράπη η λειτουργία των ξενοδοχείων, οι πρώτοι μήνες του 2021 επηρεάστηκαν σημαντικά από το lockdown και τα σχετικά μέτρα. Κατά την περίοδο Ιανουαρίου - Απριλίου, μόνο το 52% των δωματίων των ξενοδοχείων ήταν διαθέσιμο στην αγορά. Μετά την ανακοίνωση της κυβέρνησης στις 14 Μαΐου ότι ο τουρισμός θα ανοίξει, τα υπόλοιπα ξενοδοχεία άνοιξαν και η ζήτηση αυξήθηκε.

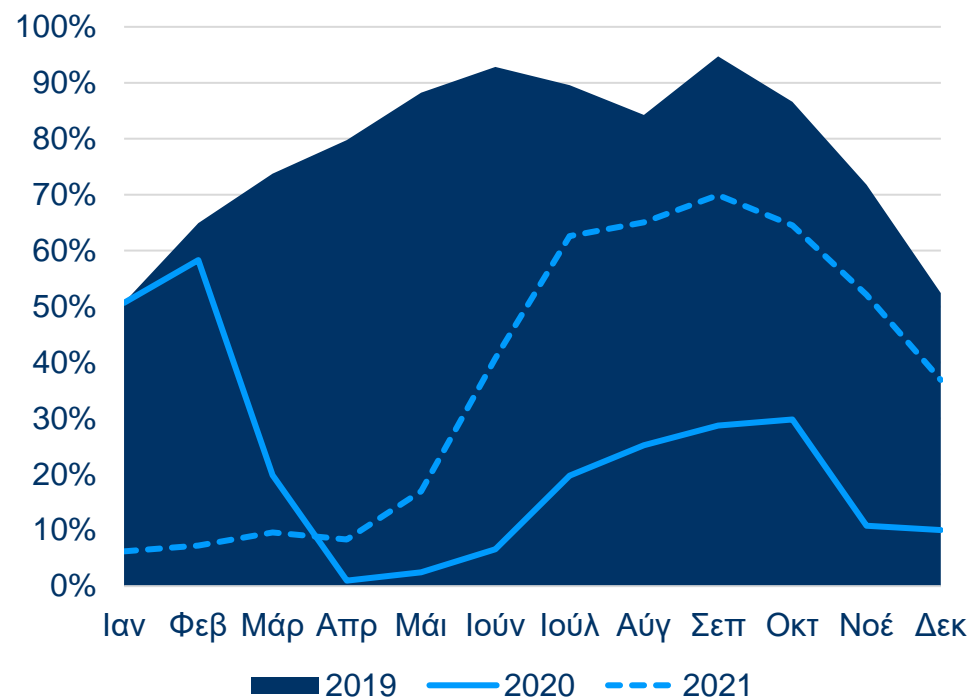
# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Μηνιαία απόδοση 2019 - 2021

### Πληρότητα (Standard)



### Πληρότητα (TRI)



\* Η μεθοδολογία “standard”, η οποία μετράει την πληρότητα, καλύπτει μόνο τα ξενοδοχεία που βρίσκονται σε λειτουργία. Σε αντίθεση, η μεθοδολογία “Total Room Inventory (TRI)” συμπεριλαμβάνει και τα ξενοδοχεία που δεν βρίσκονται σε λειτουργία. Με αυτό τον τρόπο, η ζήτηση και η προσφορά αντικατοπτρίζονται καλύτερα κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ

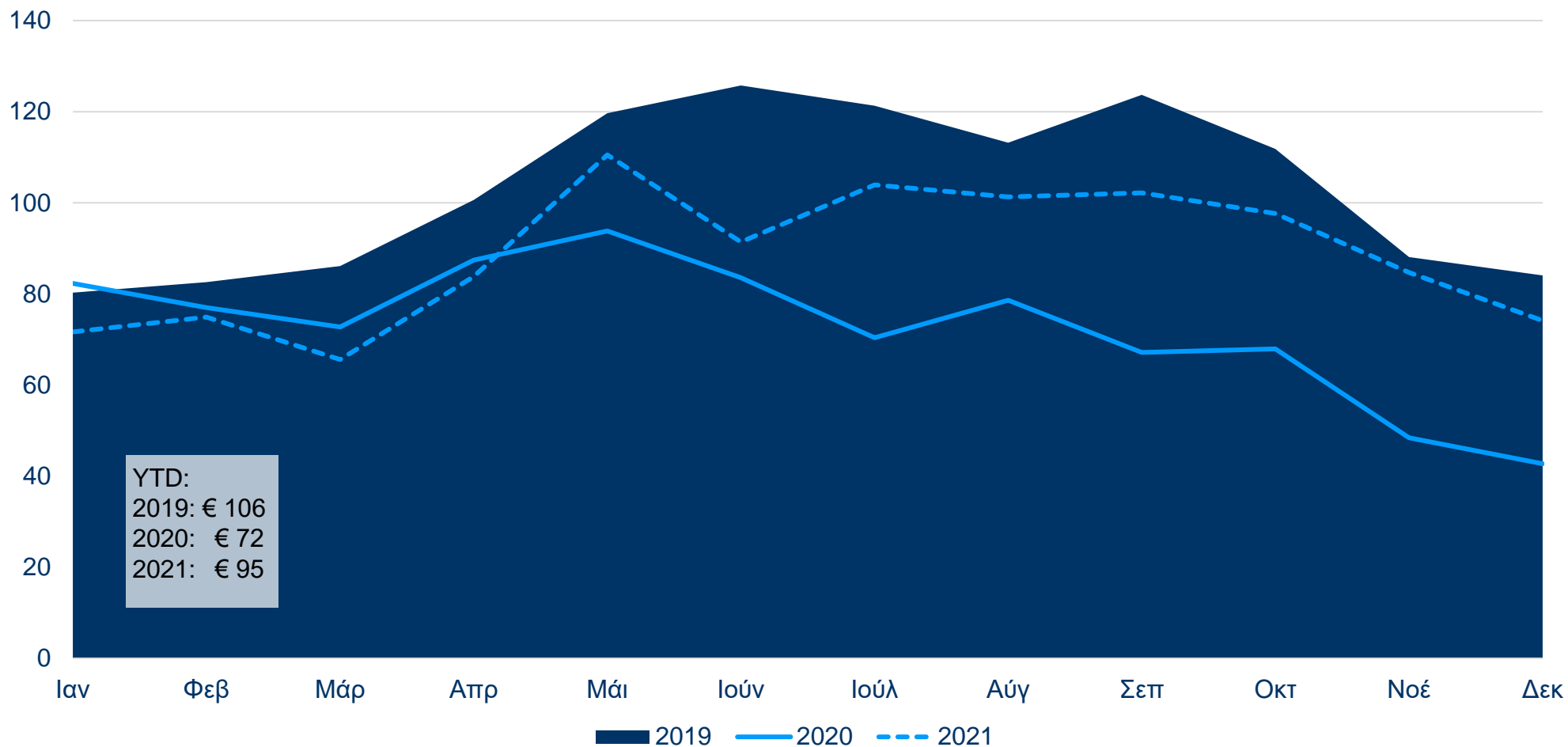


Κατά τη διάρκεια του 2021, η Αθήνα κατέγραψε πληρότητα TRI 42,8% σε σύγκριση με 20,8% το 2020 και 77,5% το 2019 (standard).

# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Μηνιαία απόδοση 2019 - 2021

Μέση Τιμή Δωματίου (€)

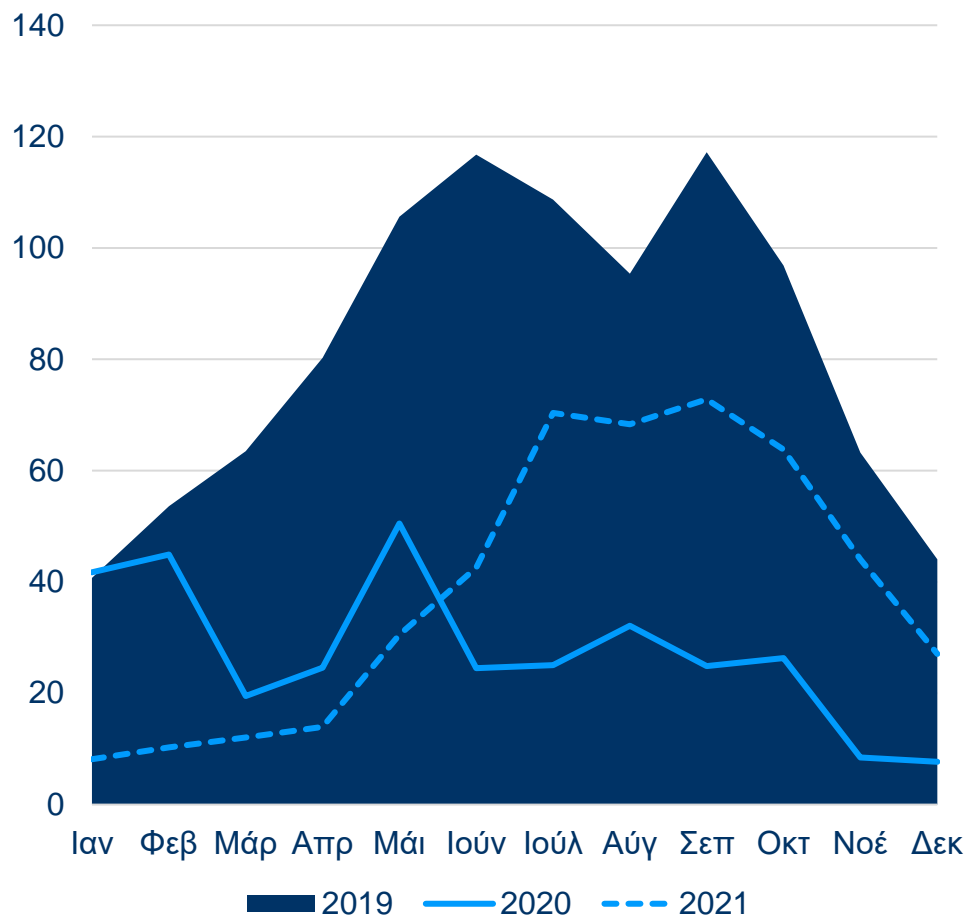


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ

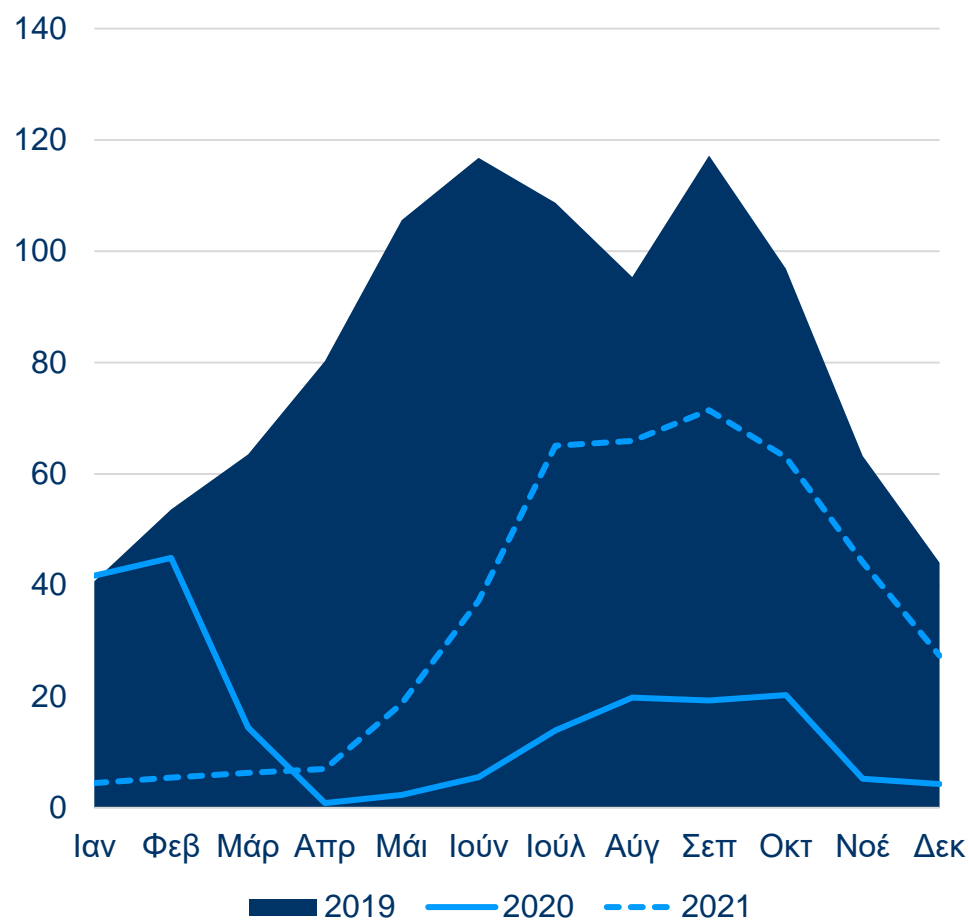
# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Μηνιαία απόδοση 2019 - 2021

Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο (Standard)



Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο (TRI)



Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ

# Απόδοση ανταγωνίστριες χώρες

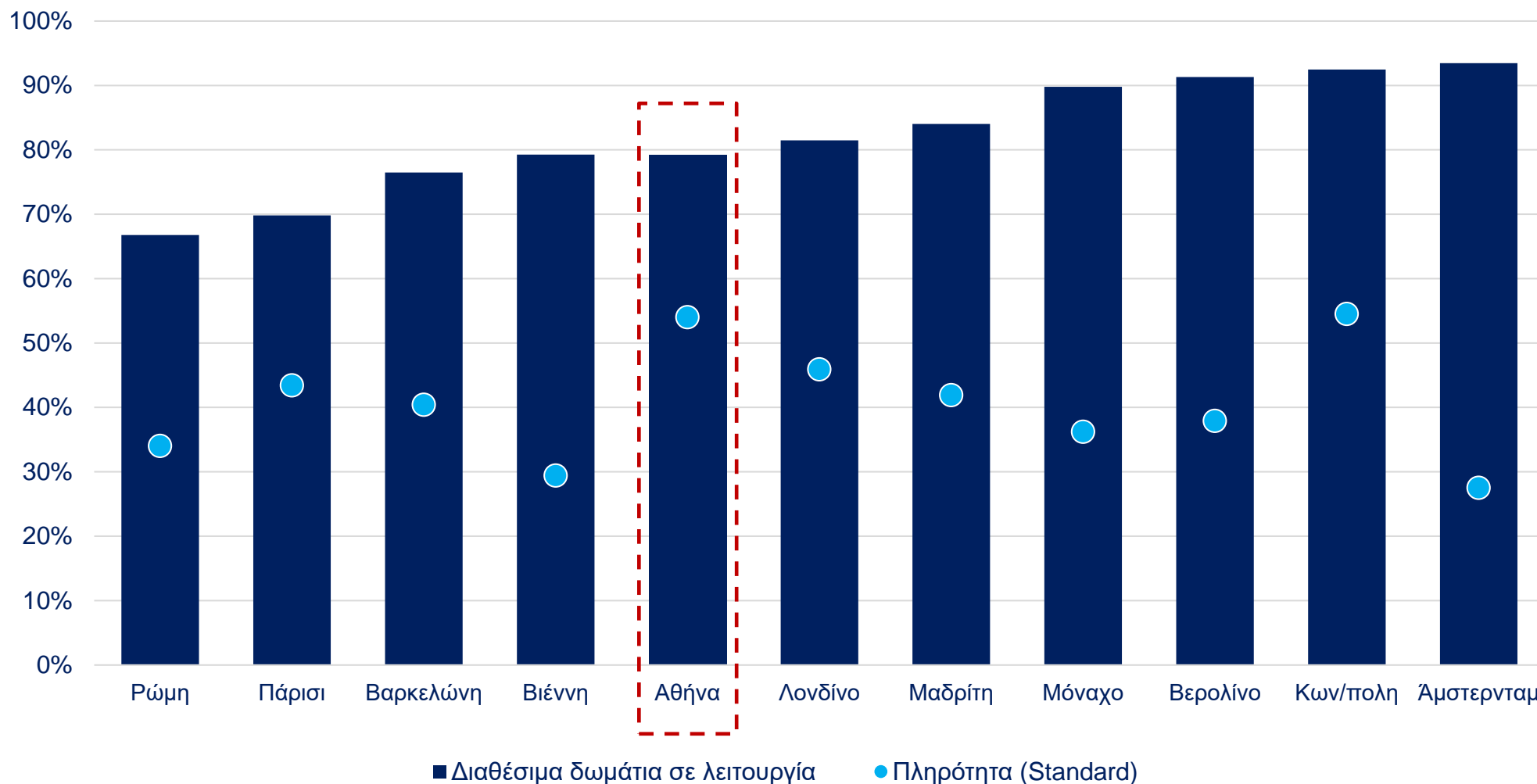




# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

Επιπτώσεις του Covid-19 – 2021

Διαθέσιμα δωμάτια σε λειτουργία (%) & πληρότητα (Standard) YTD Δεκ 2021

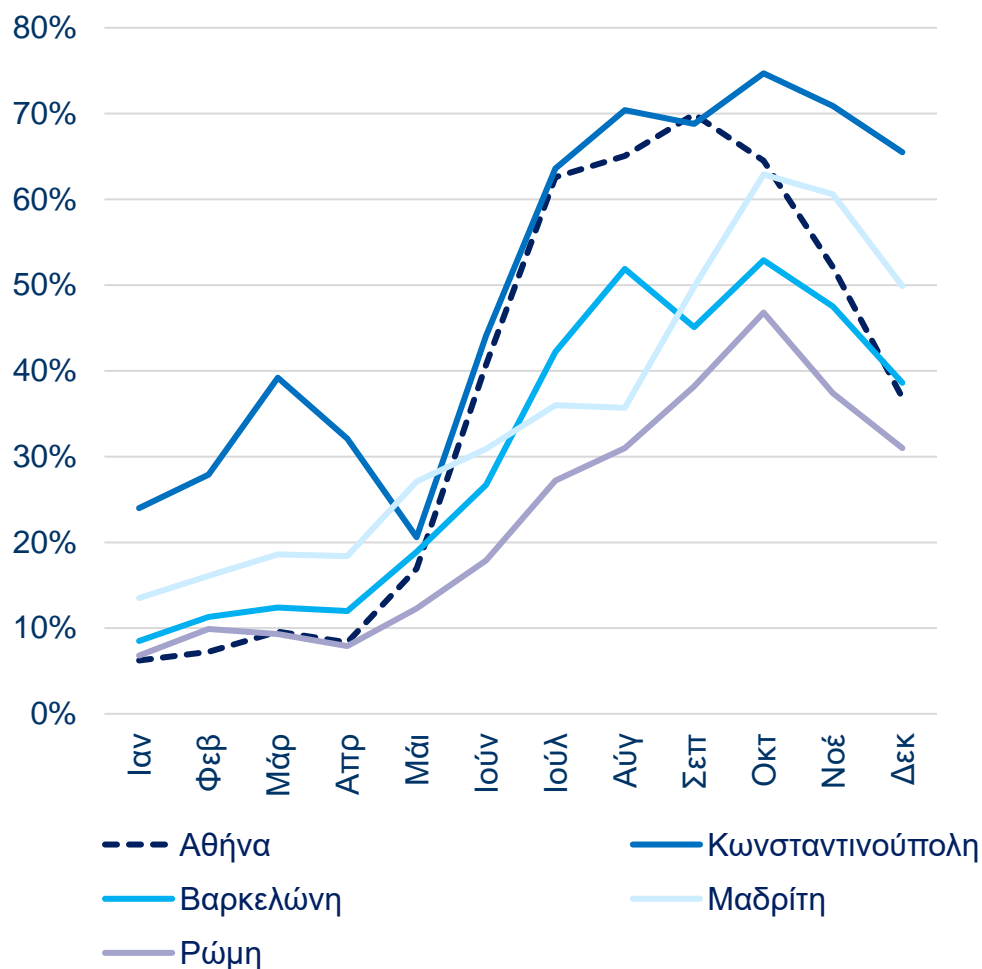


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

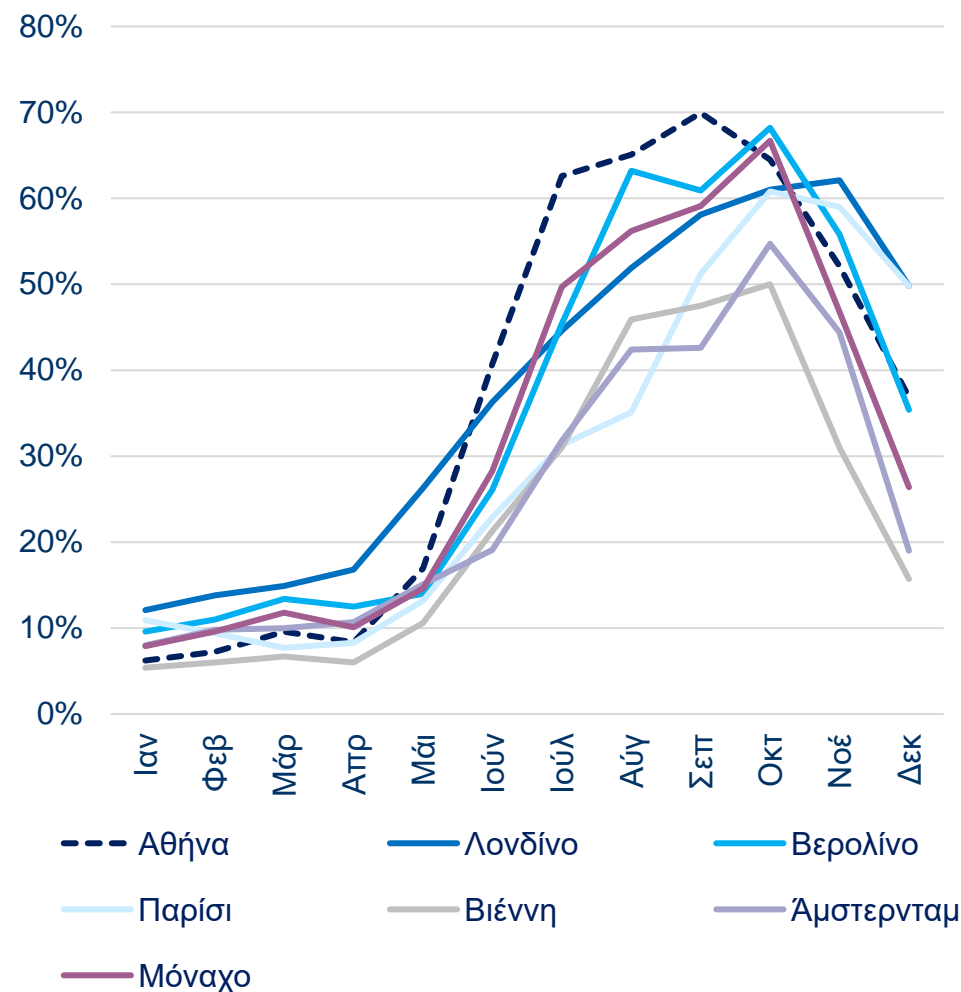
# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

Πληρότητα TRI 2021 ανά μήνα

## Μεσογειακές πόλεις



## Βόρειες πόλεις

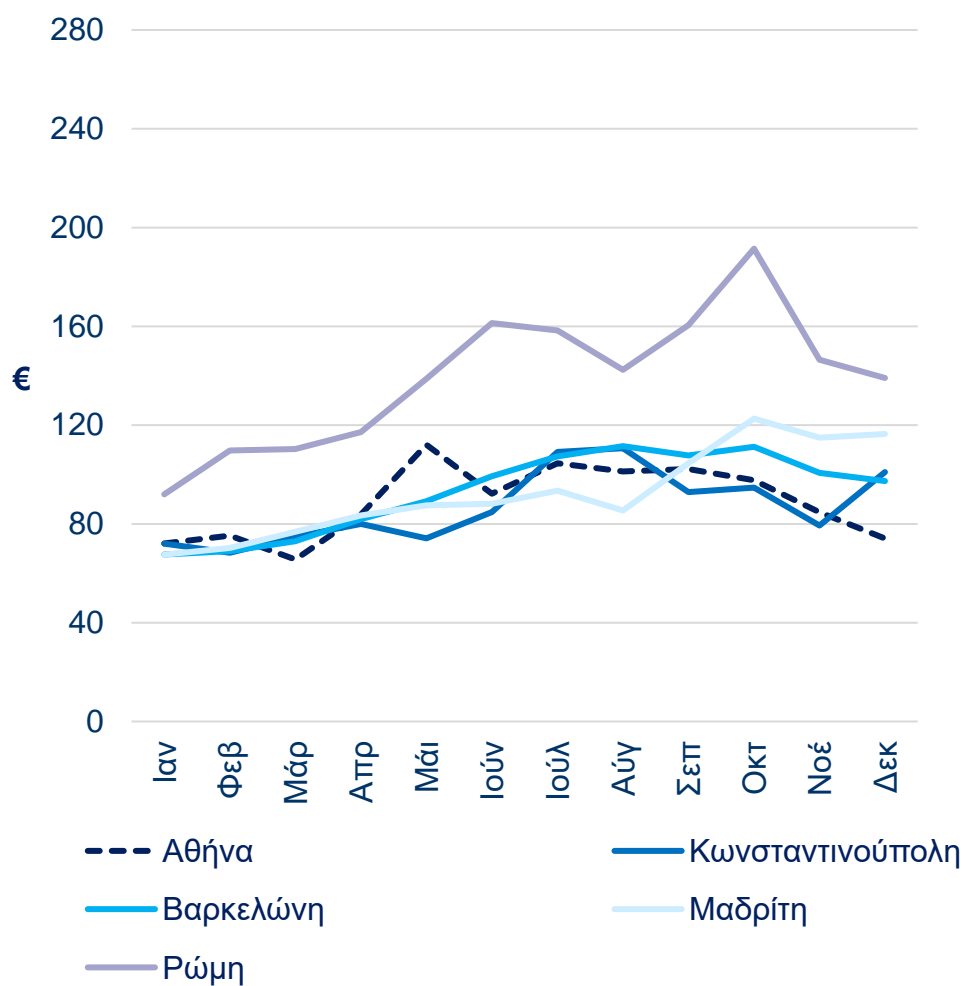


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

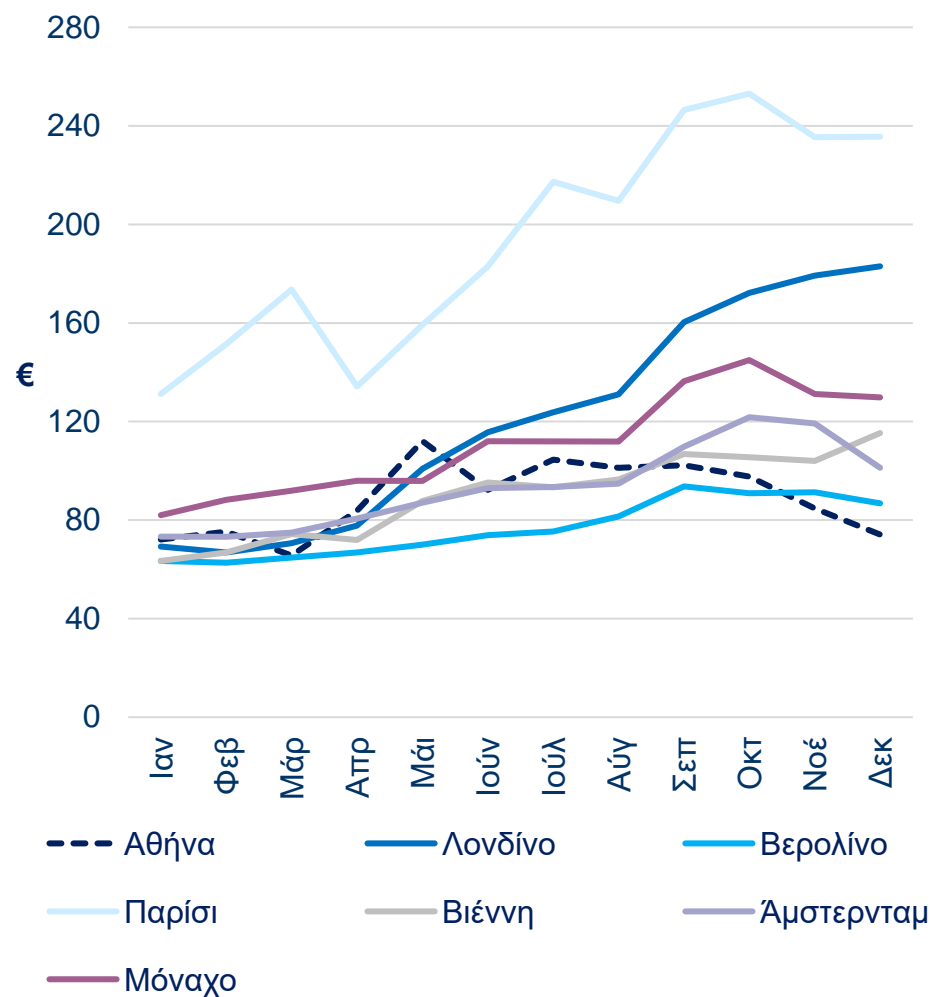
# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

## Μέση Τιμή Δωματίου 2021 ανά μήνα

### Μεσογειακές πόλεις



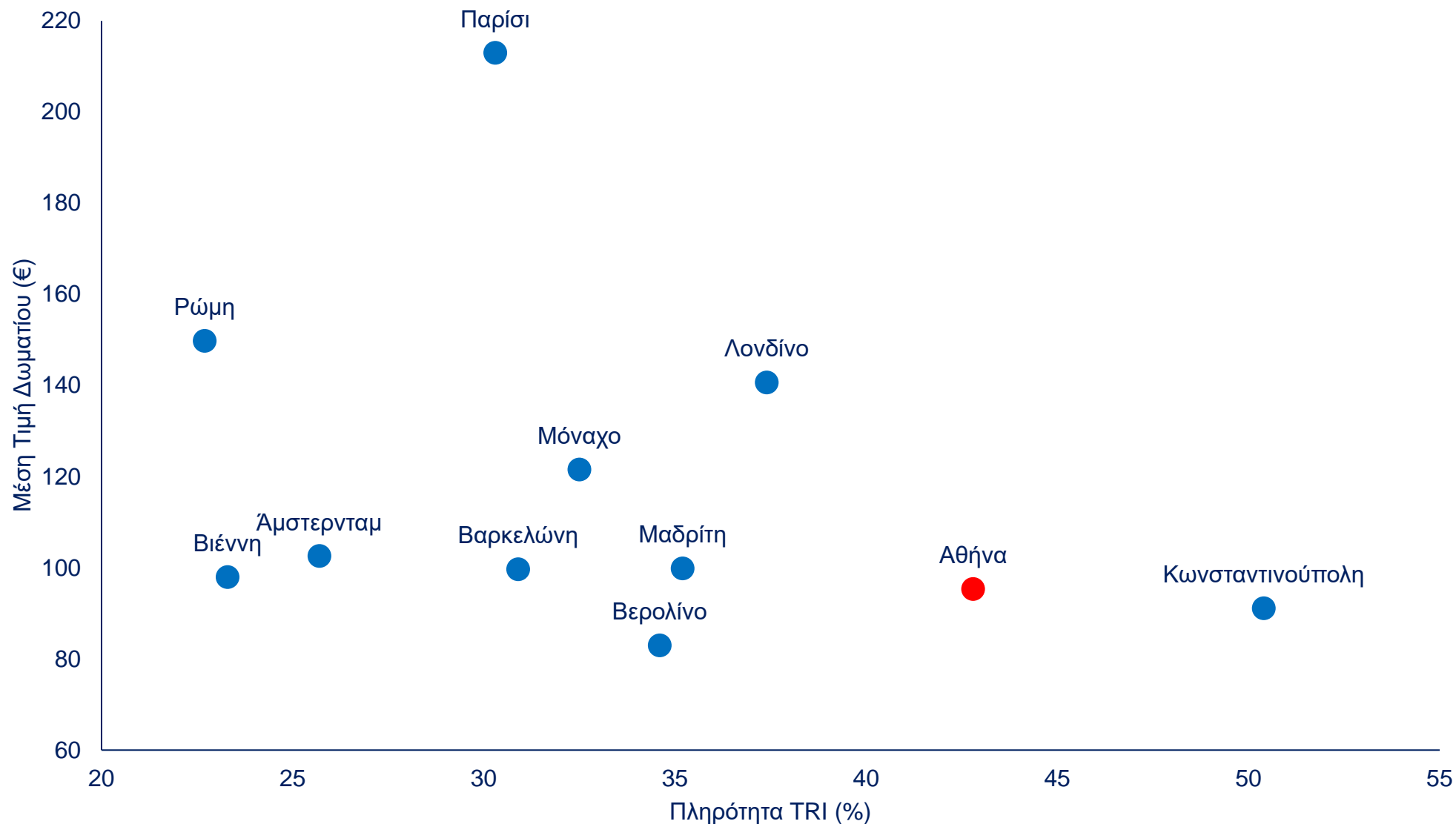
### Βόρειες πόλεις



Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

## Πληρότητα TRI & Μέση Τιμή Δωματίου YTD Δεκ 2021

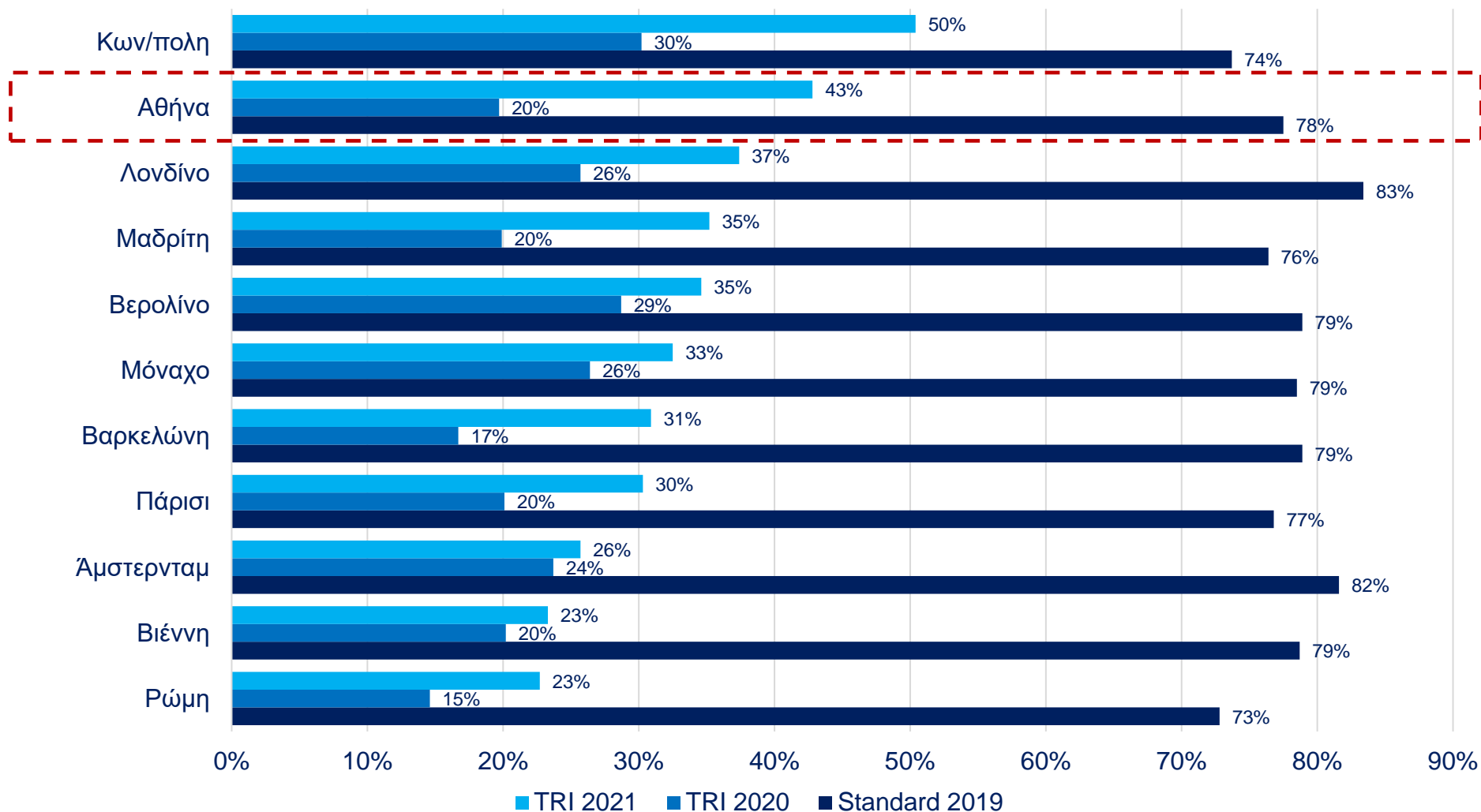


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

Πληρότητα 2019 vs 2020 & 2021

Πληρότητα YTD Δεκ 2020 (TRI) & YTD Δεκ 2021 (TRI) vs YTD Δεκ 2019 (Standard)

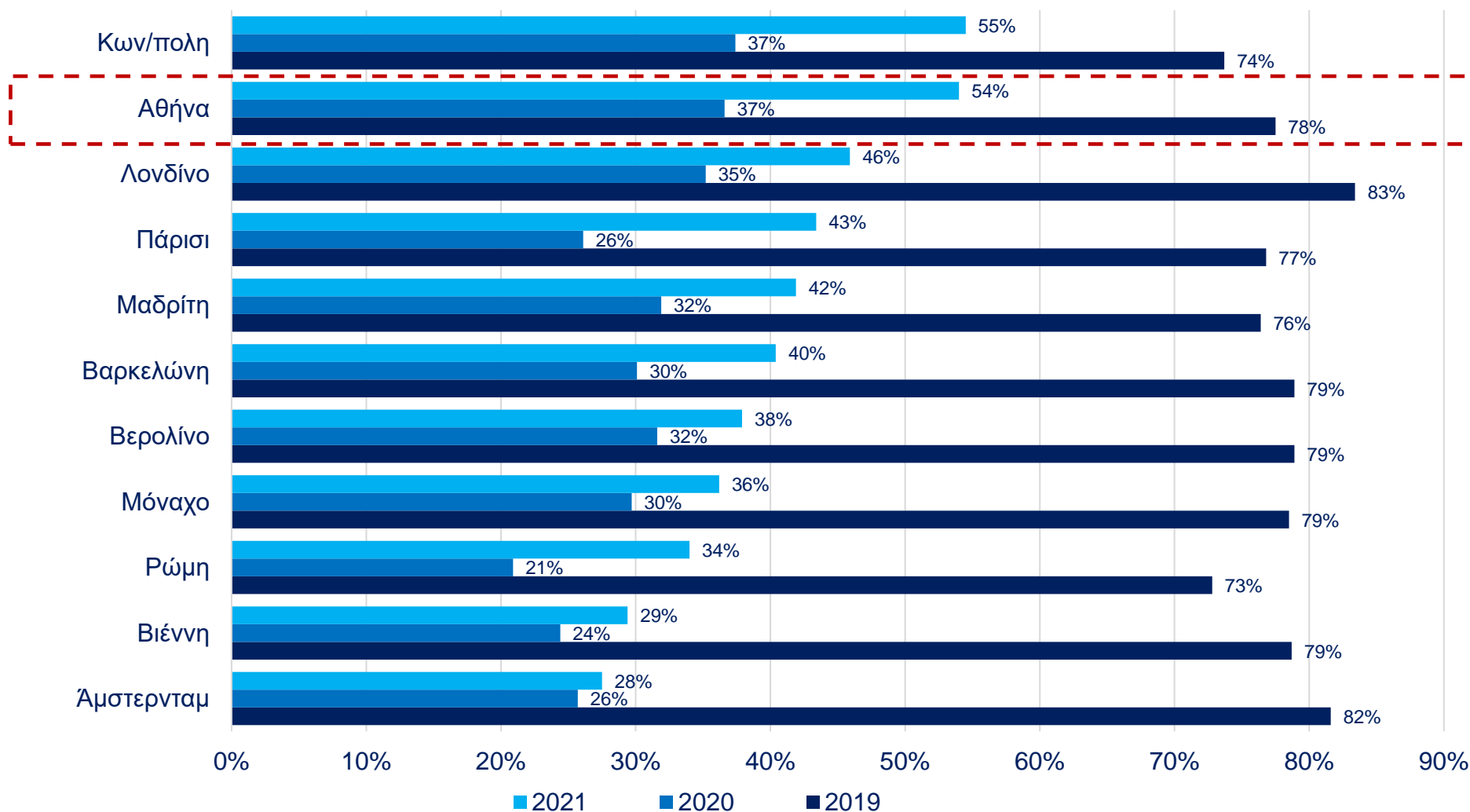


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

Πληρότητα (Standard) 2019 vs 2020 & 2021

Πληρότητα 2019 – 2021 YTD Δεκ

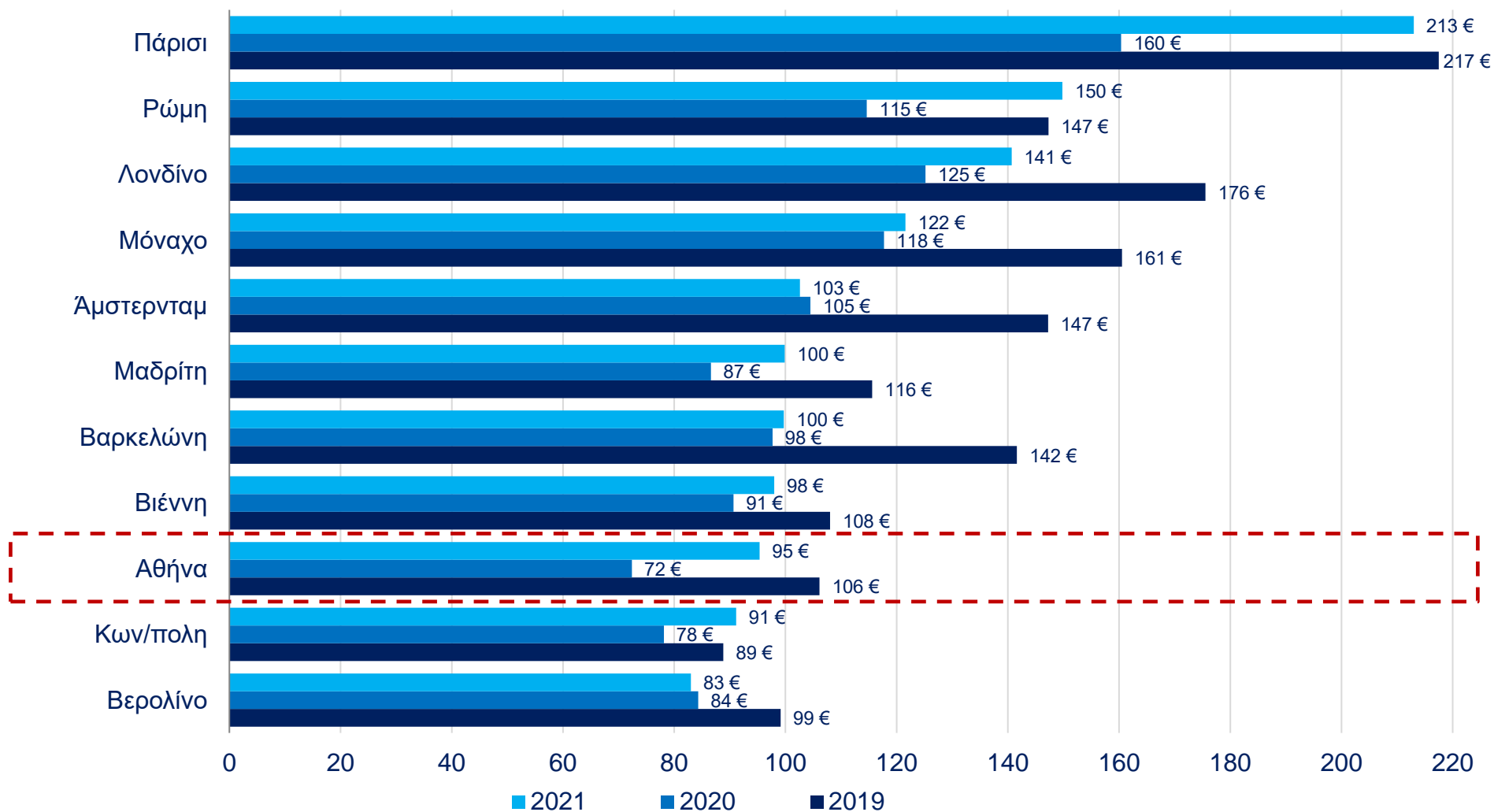


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

Μέση τιμή δωματίου 2019 vs 2020 & 2021

Μέση Τιμή Δωματίου 2019 – 2021 YTD Δεκ

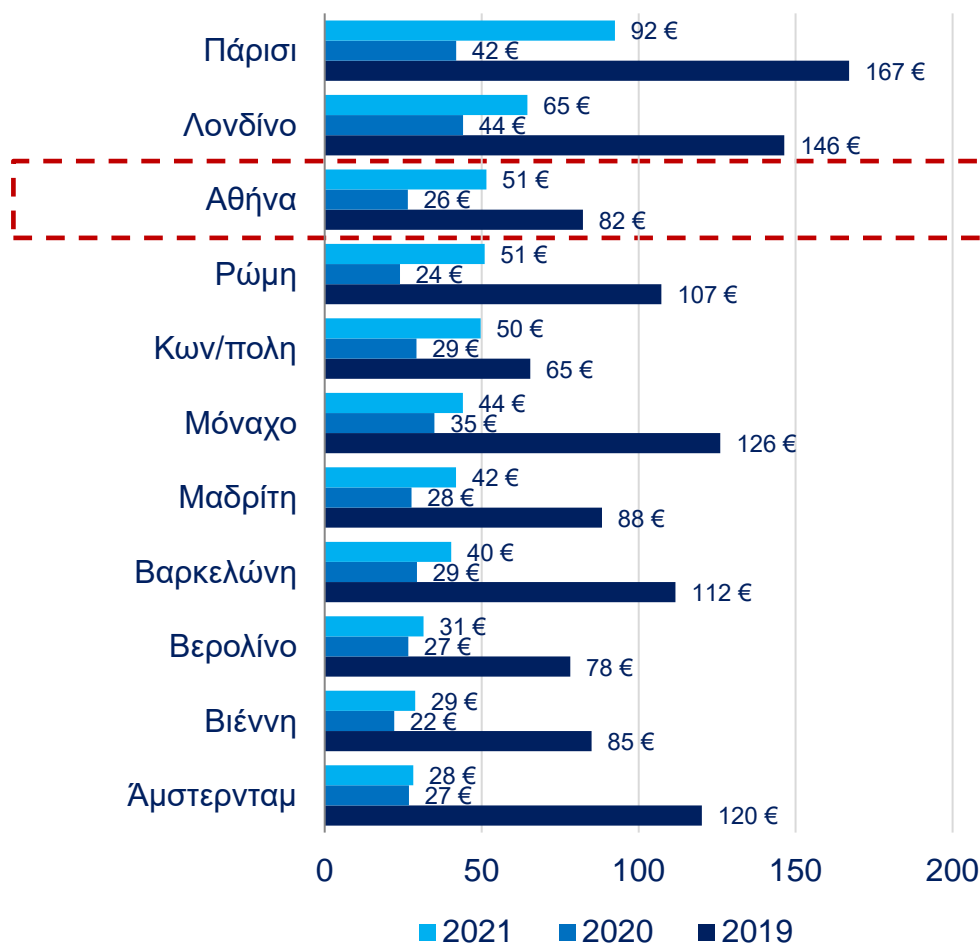


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

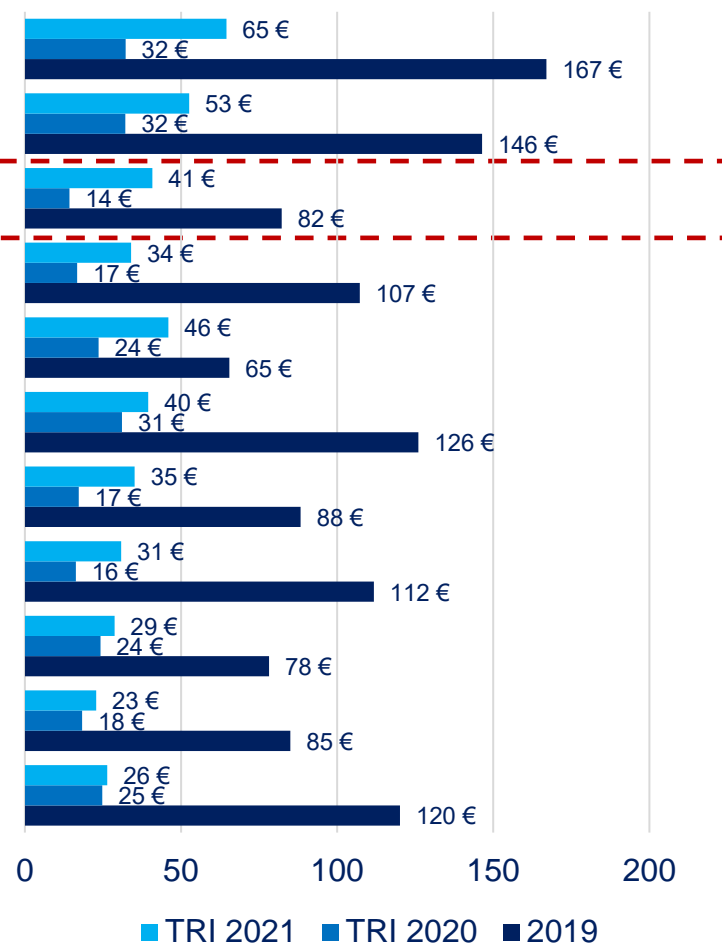
# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

## Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο 2019 vs 2020 & 2021

### Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο 2019 – 2021 YTD Δεκ



### Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο 2020 – 2021 YTD Δεκ (TRI) vs 2019 YTD Δεκ (Standard)



Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global



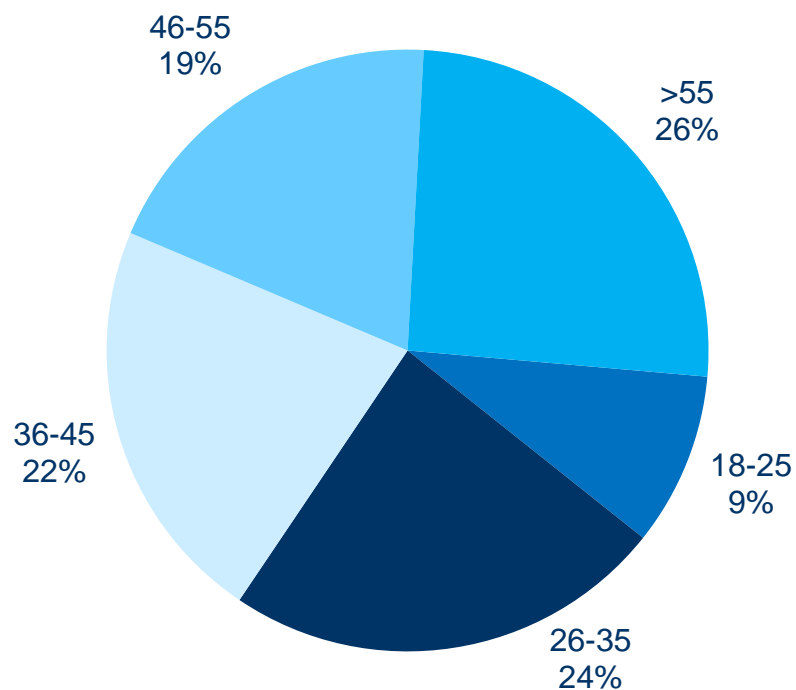
# Ικανοποίηση τουριστών



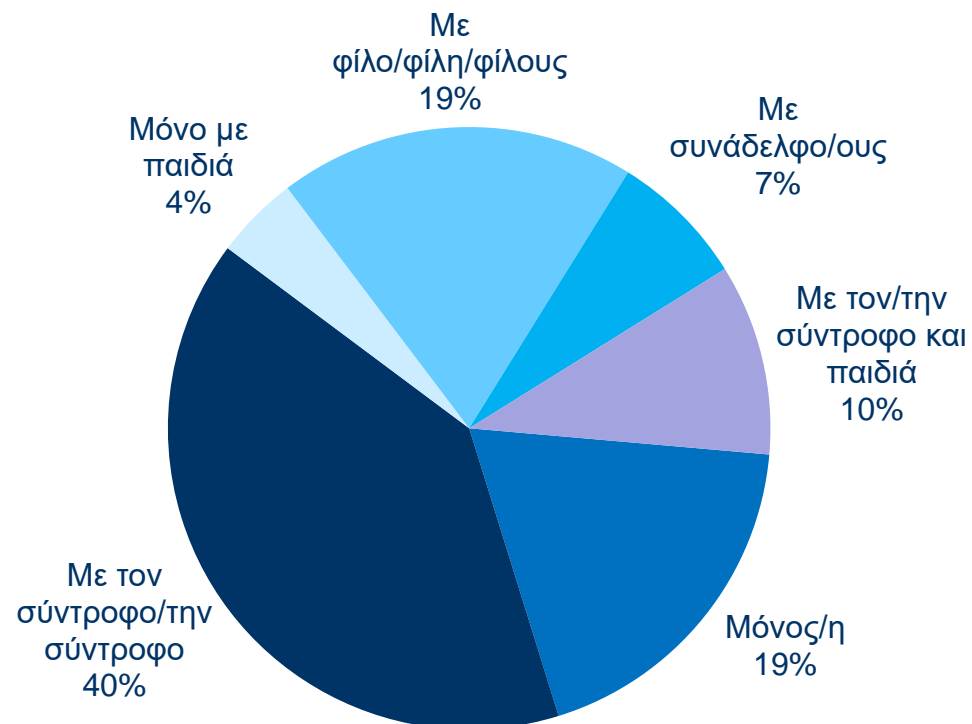
# Προφίλ τουριστών

## Ηλικιακή & ταξιδιωτική ομάδα

### Ηλικιακή ομάδα



### Ταξιδιωτική ομάδα



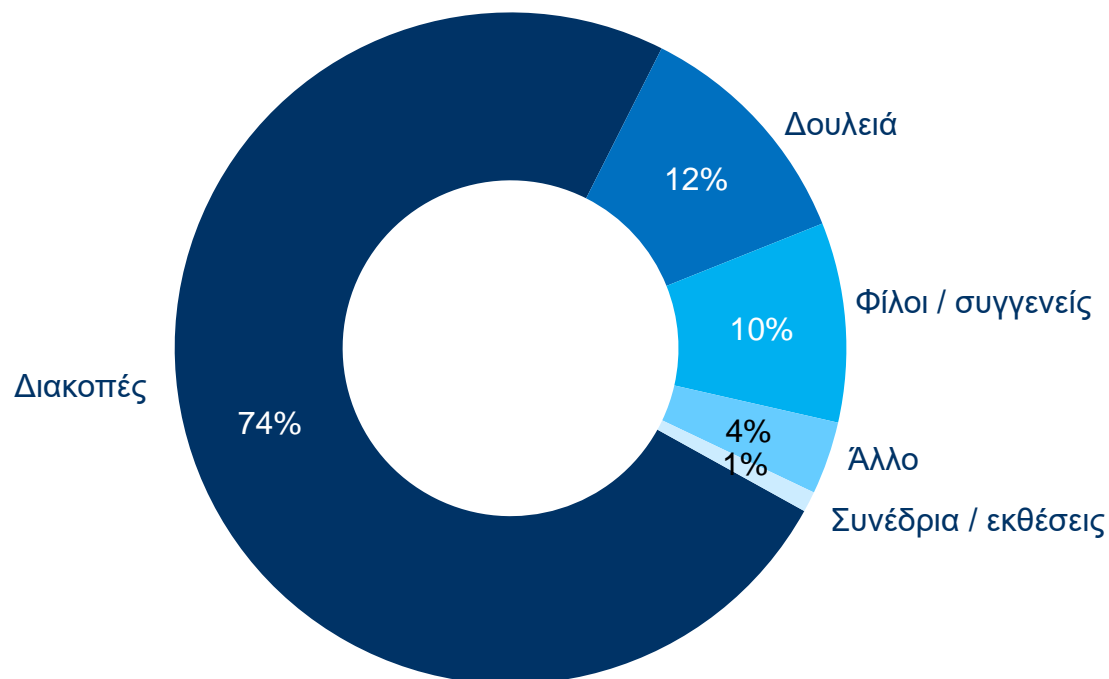
- ✓ Η πλειοψηφία του δείγματος ήταν ηλικίας >55, ακολουθούμενο από την ηλικιακή ομάδα 26-35.
- ✓ Το 40% των τουριστών που επισκέφθηκε την Αθήνα ήρθε με τον σύντροφο/την σύντροφο του/της.

Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

# Προφίλ τουριστών

Σκοπός ταξιδιού, πρώτη φορά στην Αθήνα & ταξίδια εκτός Αθήνας

Σκοπός ταξιδιού



51%

των τουριστών επισκέφθηκε την Αθήνα για πρώτη φορά

57%

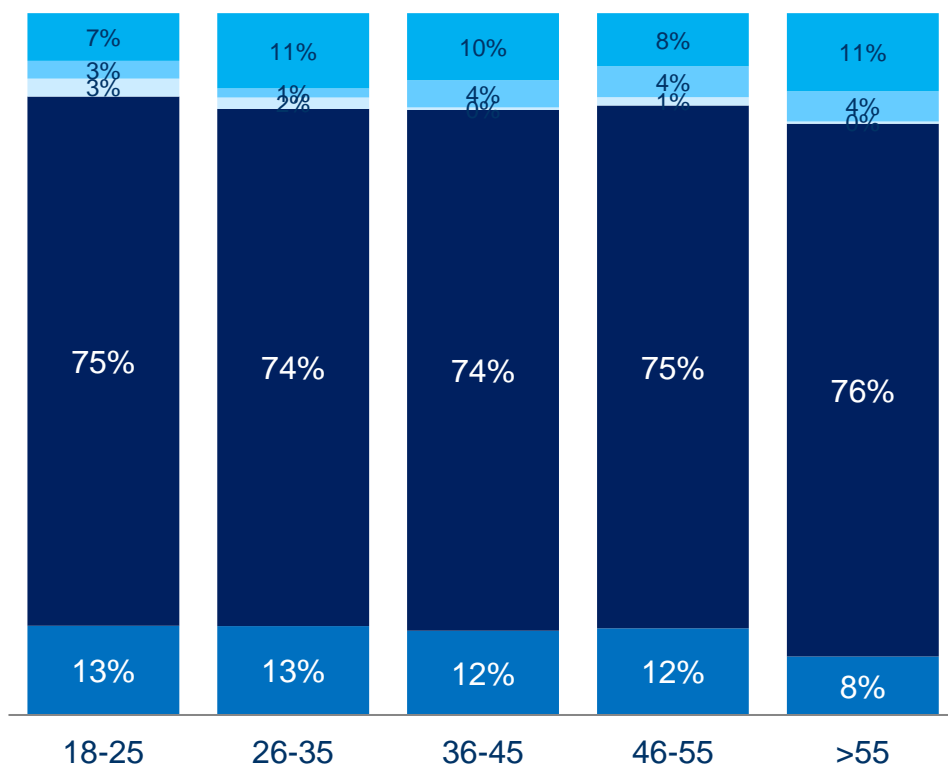
των τουριστών έμεινε και σε άλλη/ες περιοχή/ες εκτός της Αθήνας. Η πλειοψηφία των τουριστών έμεινε 8 – 14 ημέρες συνολικά στην Ελλάδα.

Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

# Προφίλ τουριστών

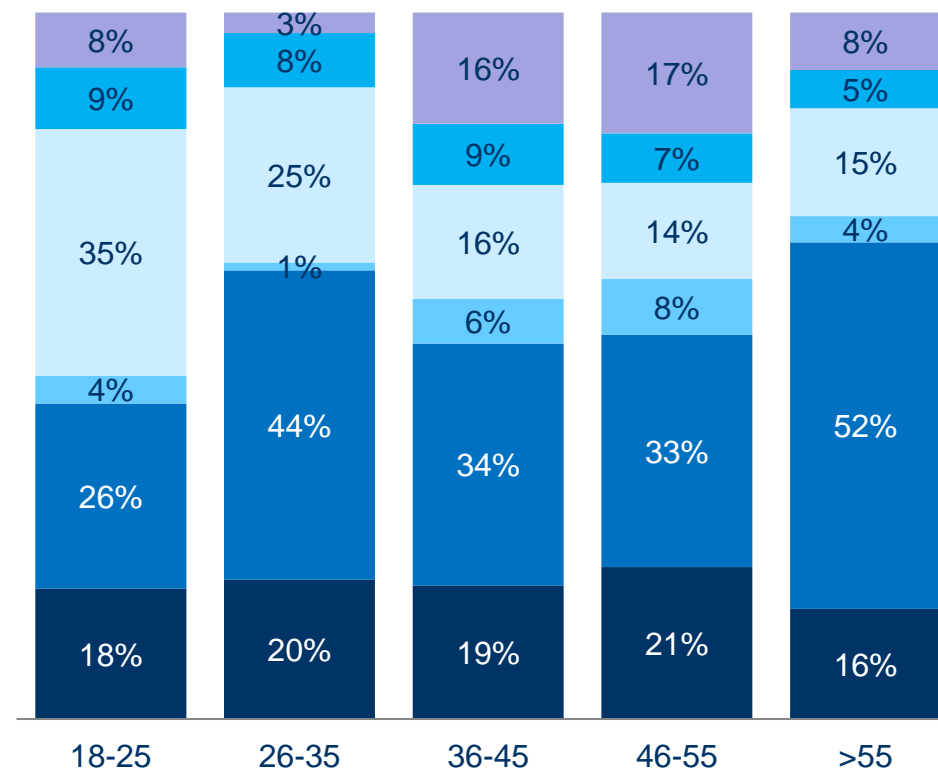
## Σκοπός ταξιδιού & ταξιδιωτική ομάδα ανά ηλικιακή ομάδα

### Σκοπός ταξιδιού



- Δουλειά
- Διακοπές
- Συνέδρια / Εκθέσεις
- Άλλο
- Φίλοι / συγγενείς

### Ταξιδιωτική ομάδα

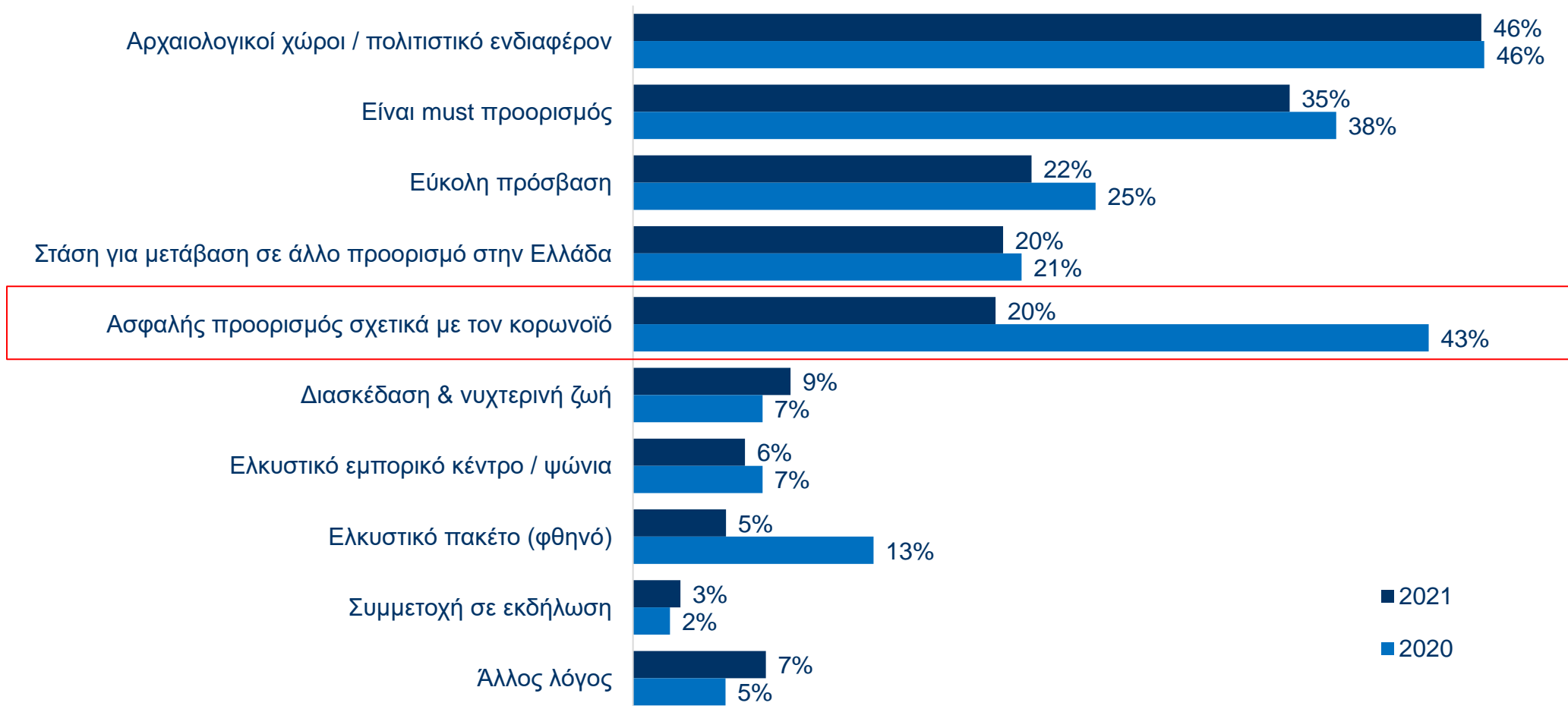


- Με τον σύντροφο/την σύντροφο
- Με φίλο/φίλη/φίλους
- Με τον/την σύντροφο και παιδιά
- Με συνάδελφο/ους
- Μόνος/η
- Μόνο με παιδιά

Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

## Ταξιδιώτες αναψυχής






### Λόγοι επιλογής της Αθήνας



Το 2021 το 20% των τουριστών που επισκέφτηκε την Αθήνα για διακοπές, την επέλεξε γιατί την θεωρεί ασφαλή προορισμό σχετικά με τον Covid-19. Ωστόσο, το ποσοστό αυτό μειώθηκε σημαντικά σε σχέση με το 2020, όπου ήταν 43%.

Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

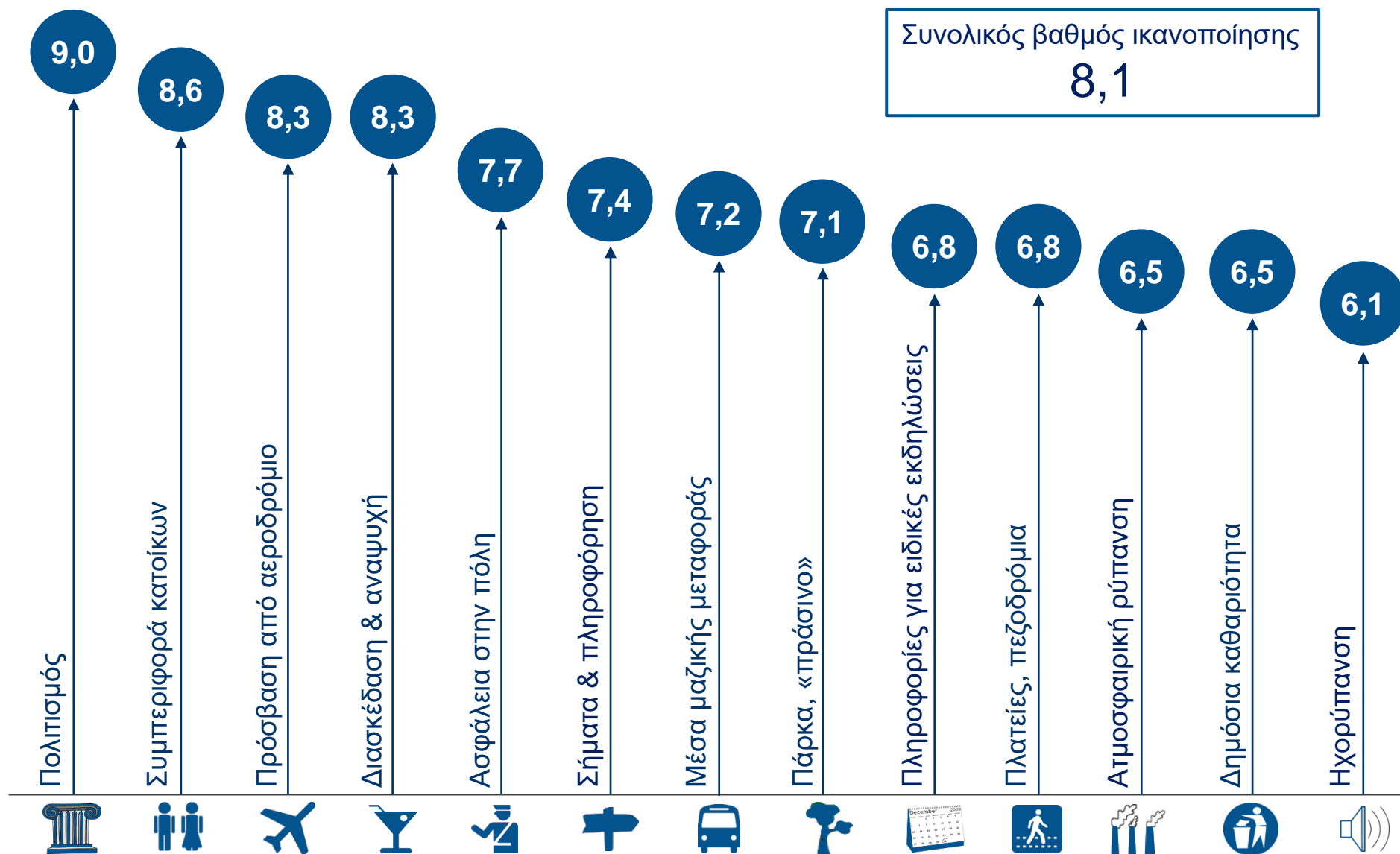
## Ημερήσιες δαπάνες ανά άτομο 2019 - 2021

		2019	2020	2021
Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 21	€ 24	€ 19
Εστιατόρια, Cafes, Bar & Snack		€ 45	€ 46	€ 37
Αγορές (shopping)		€ 26	€ 30	€ 28
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 23	€ 15	€ 31
<b>Σύνολο</b>		<b>€ 115</b>	<b>€ 115</b>	<b>€ 115</b>

- ✓ Τα τελευταία 3 χρόνια, παρά την πανδημία του Covid-19, οι ημερήσιες δαπάνες των ταξιδιωτών παρέμειναν σταθερές.
- ✓ Η μεγαλύτερη κατηγορία δαπάνης και τα 3 χρόνια είναι η εστίαση. Οι δαπάνες στην εστίαση μειώθηκαν από € 46 το 2020 σε € 37 το 2021.

Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

# Αξιολόγηση της εμπειρίας



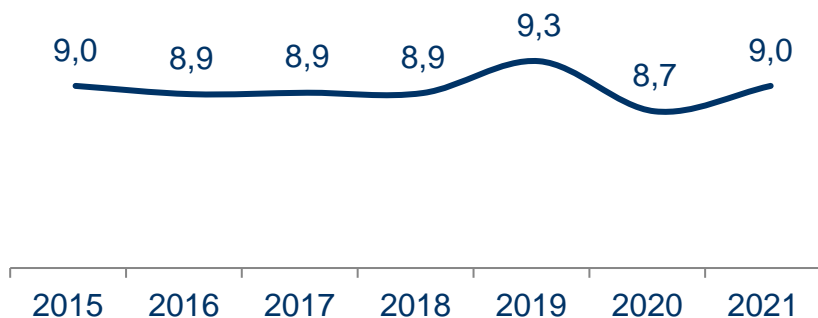
Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

Κλίμακα Ικανοποίησης (1 ανεπαρκές – 10 άψογα)

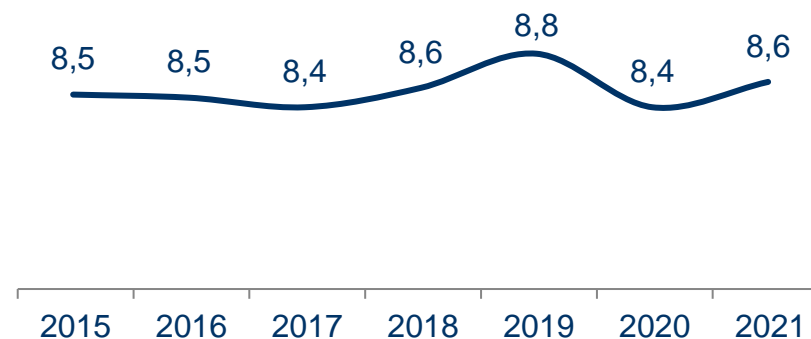
# Αξιολόγηση της εμπειρίας

## Σύγκριση 2015 - 2021

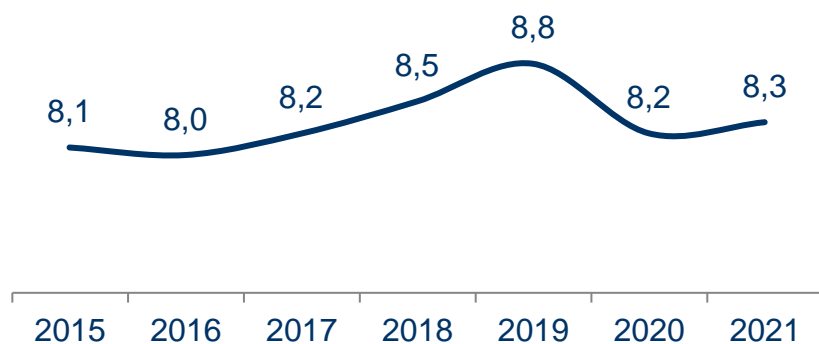
### Πολιτισμός



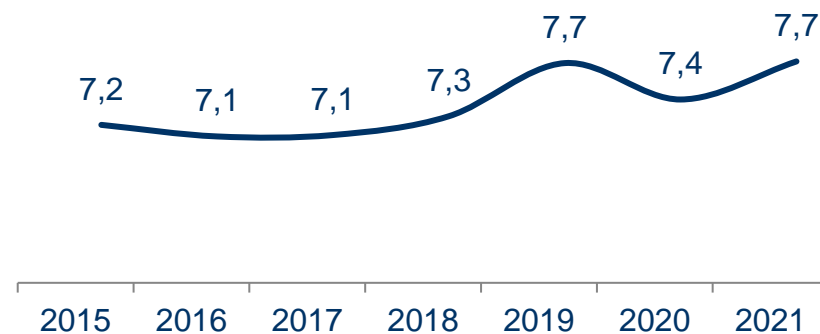
### Συμπεριφορά κατοίκων



### Διασκέδαση & αναψυχή



### Ασφάλεια στην πόλη



Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

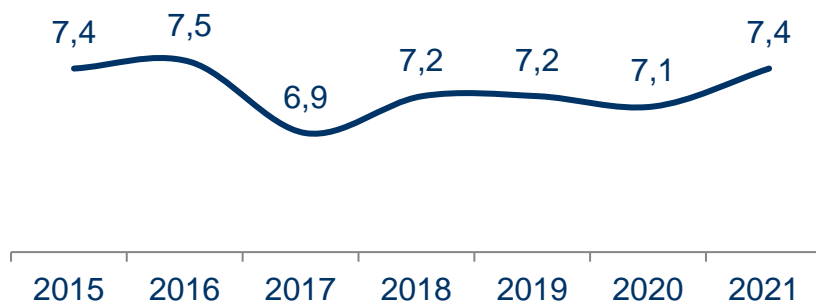
Κλίμακα Ικανοποίησης (1 ανεπαρκές – 10 άψογα)



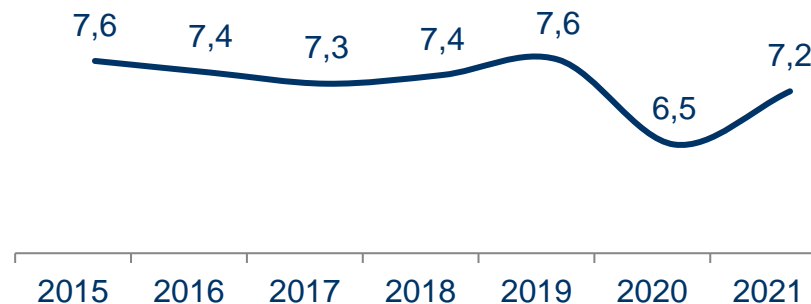
# Αξιολόγηση της εμπειρίας

## Σύγκριση 2015 - 2021

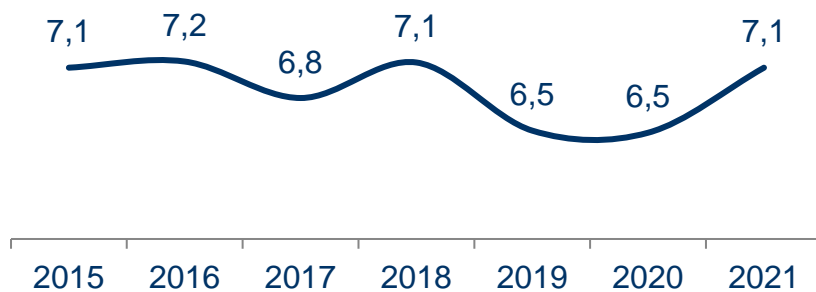
### Σήματα & πληροφόρηση



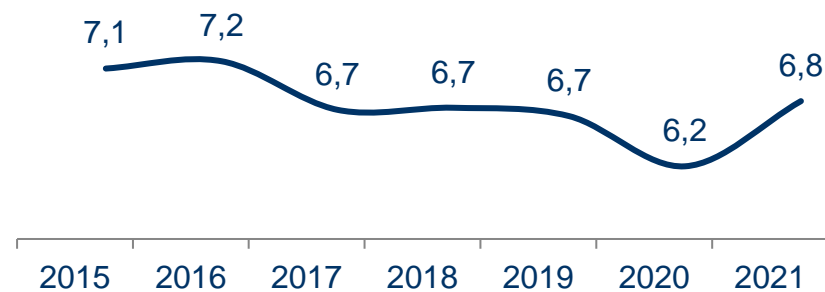
### Μέσα μαζικής μεταφοράς



### Πάρκα, «πράσινο»



### Πληροφορίες για ειδικές εκδηλώσεις



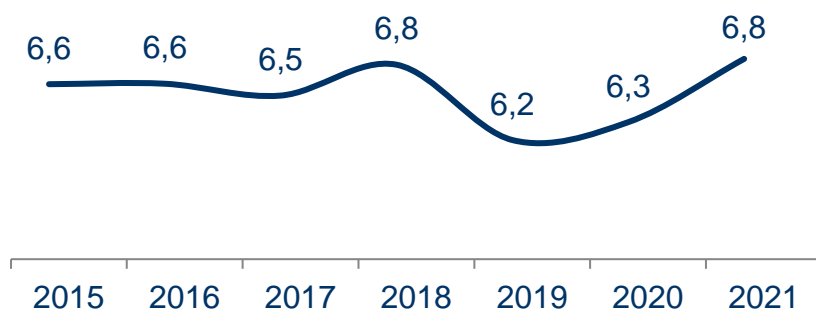
Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

Κλίμακα Ικανοποίησης (1 ανεπαρκές – 10 άψογα)

# Αξιολόγηση της εμπειρίας

## Σύγκριση 2015 - 2021

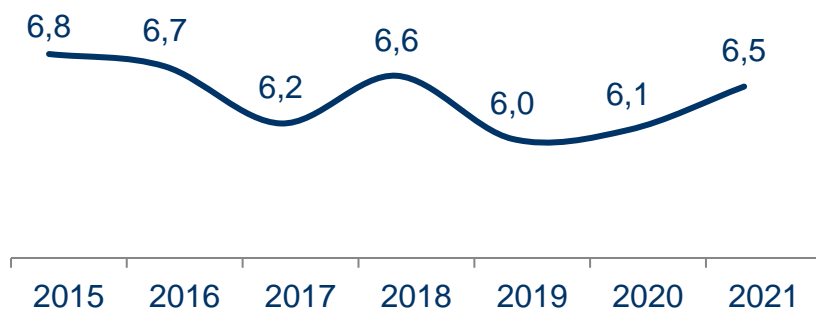
Πλατείες, πεζοδρόμια



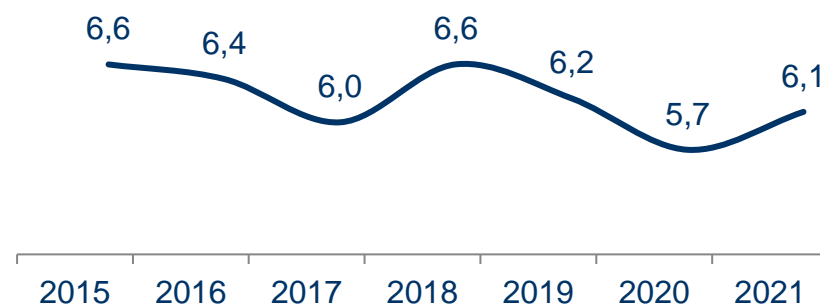
Δημόσια καθαριότητα



Ατμοσφαιρική ρύπανση



Ηχορύπανση

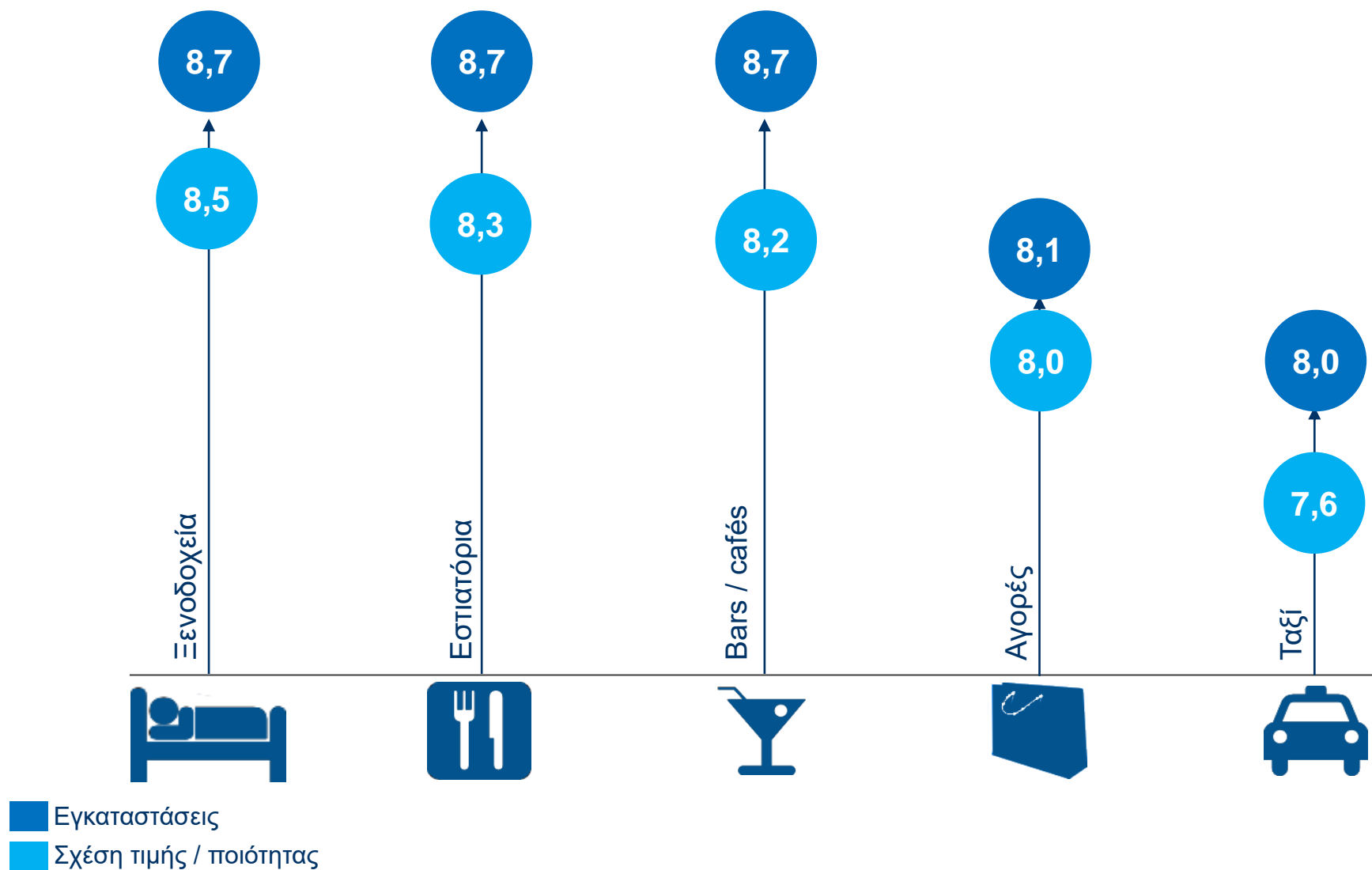


Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

Κλίμακα Ικανοποίησης (1 ανεπαρκές – 10 άψογα)

# Αξιολόγηση της εμπειρίας

Εγκαταστάσεις vs σχέση τιμής / ποιότητας



Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

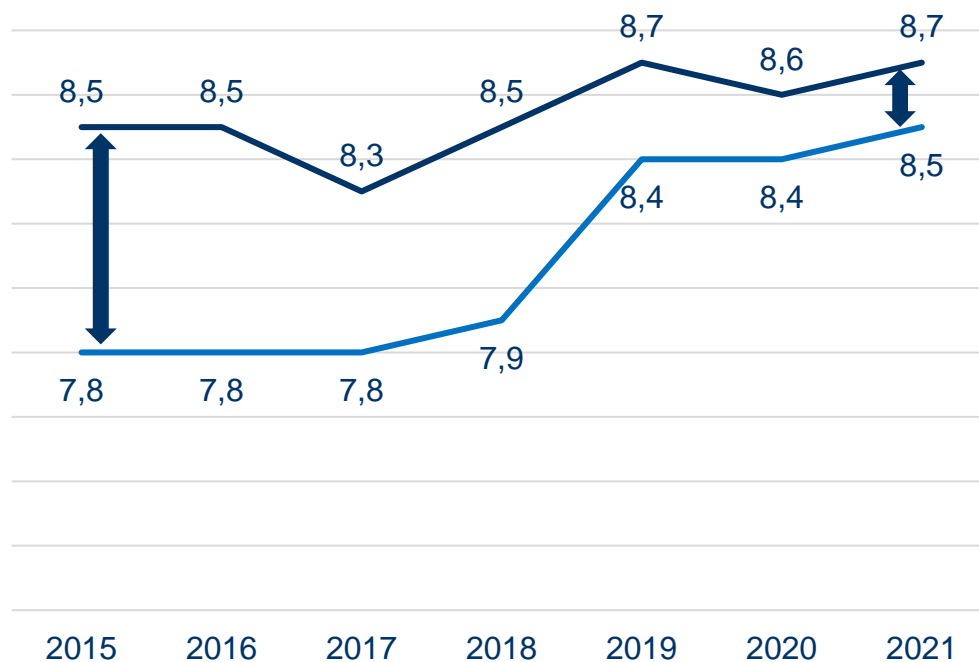
Κλίμακα Ικανοποίησης (1 ανεπαρκές – 10 άψογα)

# Αξιολόγηση της εμπειρίας

## Ξενοδοχεία 2015 - 2021



### Αξιολόγηση ξενοδοχείων



Ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις

Ξενοδοχείο σχέση τιμής / ποιότητας



Σε σύγκριση με το 2015, η διαφορά μεταξύ της ικανοποίησης από τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις και της σχέσης τιμής / ποιότητας των ξενοδοχείων έχει μειωθεί σημαντικά.

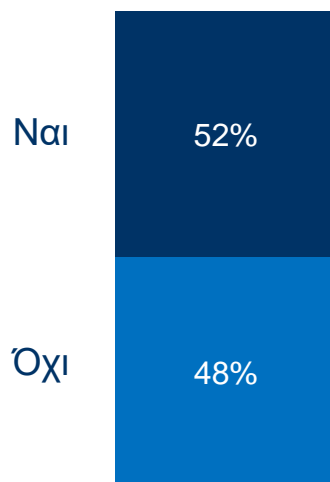
Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

Κλίμακα Ικανοποίησης (1 ανεπαρκές – 10 άψογα)

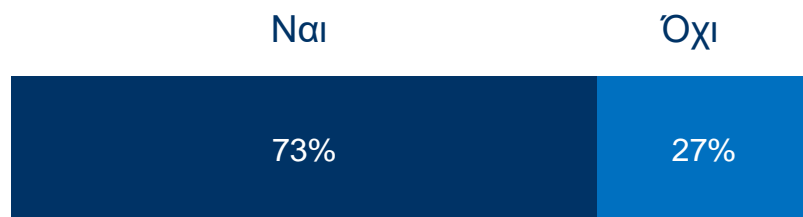
# Εμπειρία

## Παραλιακό μέτωπο Αθήνας

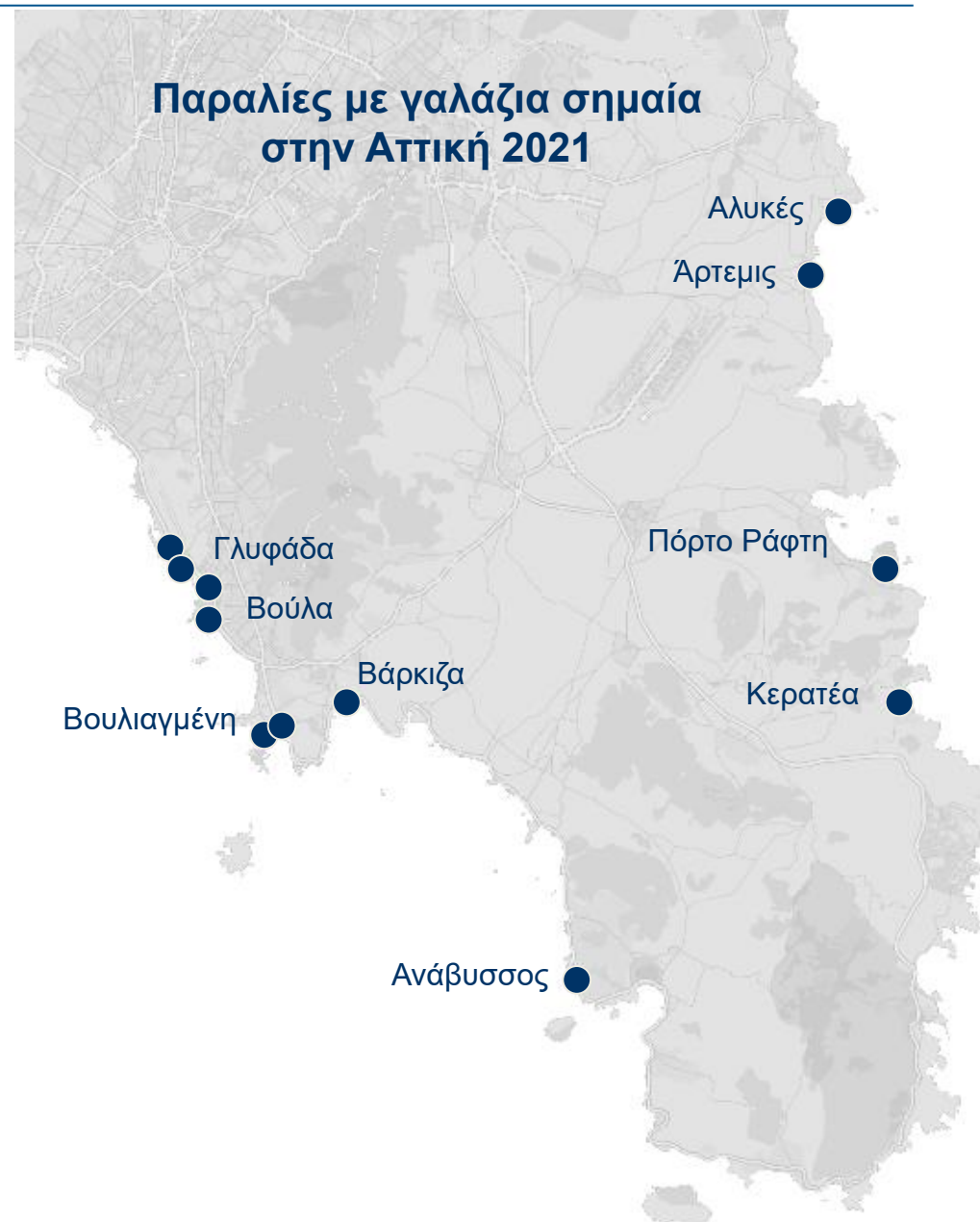
### Επίσκεψη στο παραλιακό μέτωπο



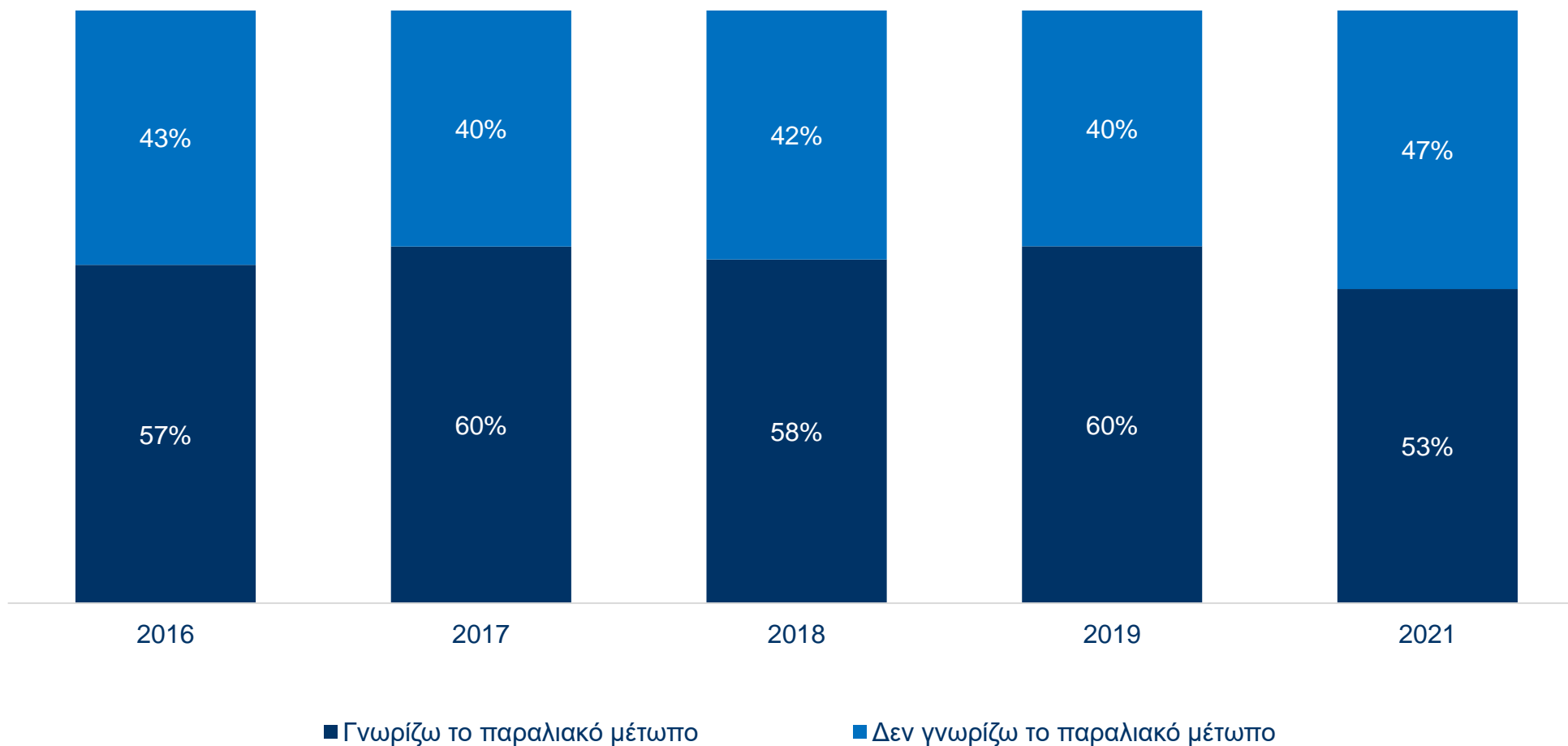
### Έκανα μπάνιο



Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί



### Αυτοί που δεν επισκέφθηκαν το παραλιακό μέτωπο

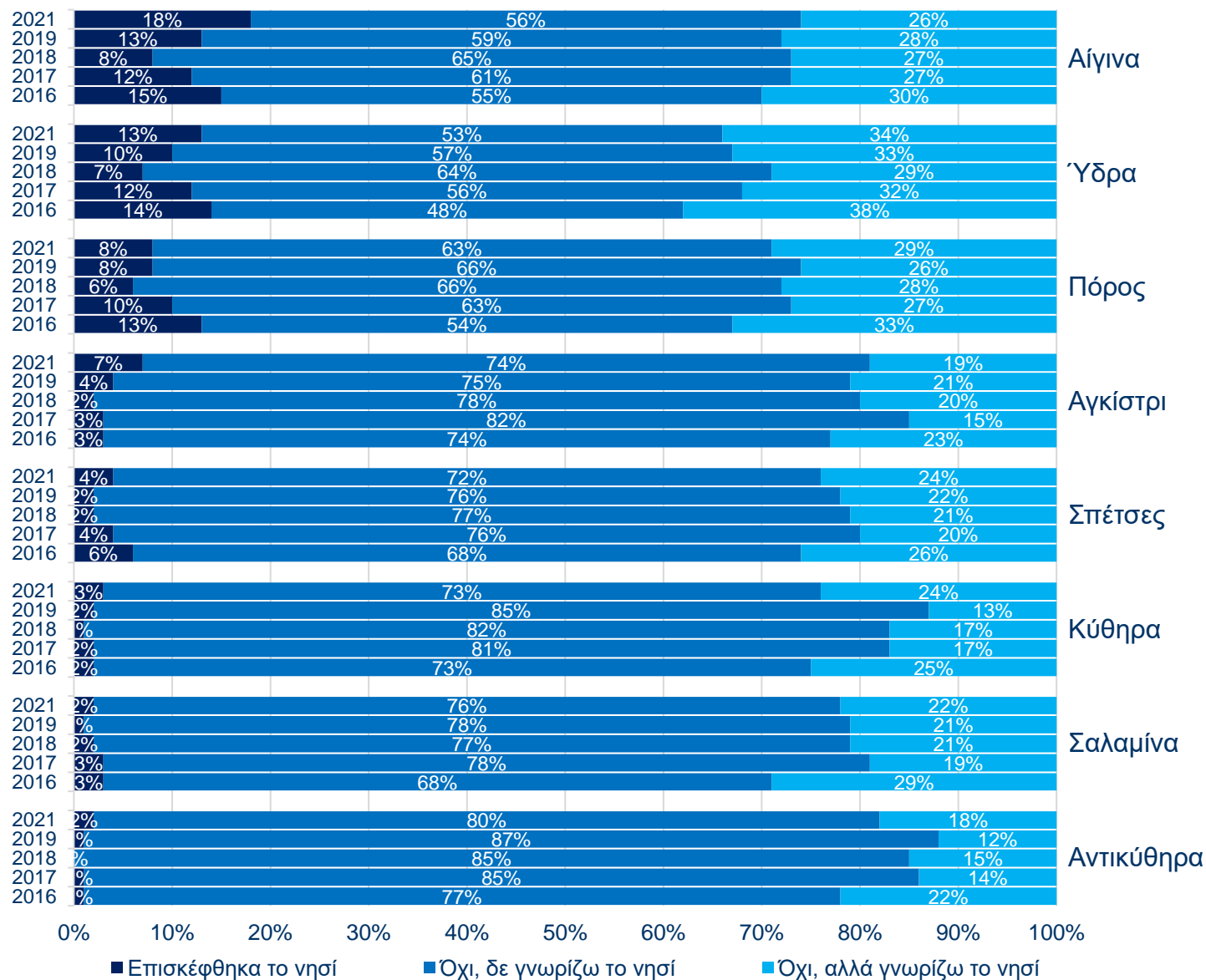


Δείγμα: Αλλοδαποί

# Νησιά Αργοσαρωνικού

## Συνδυασμός επίσκεψης Αθήνας και νησιών του Αργοσαρωνικού

### Επισκέφθηκαν ή γνωρίζουν τα νησιά (αλλοδαποί)



Δείγμα: Αλλοδαποί

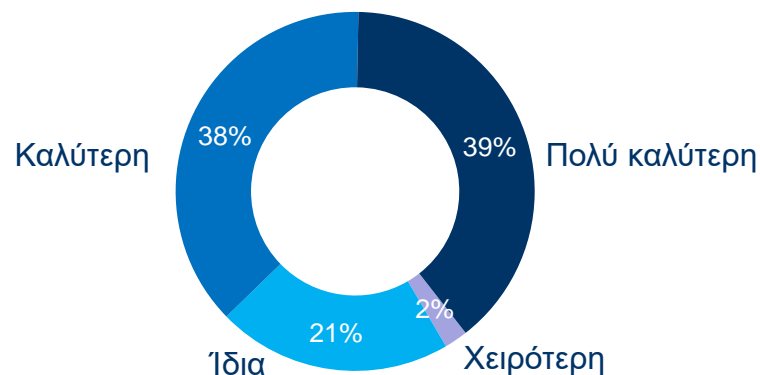
■ Επισκέφθηκα το νησί ■ Όχι, δε γνωρίζω το νησί ■ Όχι, αλλά γνωρίζω το νησί

# Νησιά Αργοσαρωνικού

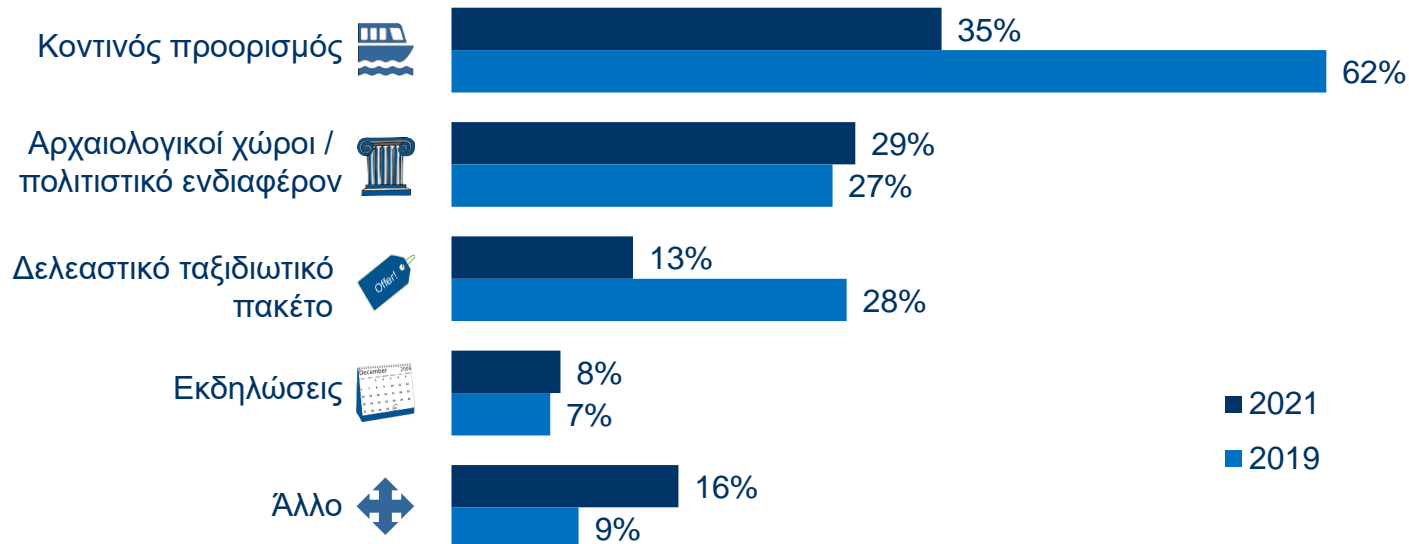
## Ικανοποίηση & κύριοι λόγοι επίσκεψης



### Η εμπειρία επίσκεψης σε σύγκριση με τις προσδοκίες



### Κύριοι λόγοι επίσκεψης των νησιών



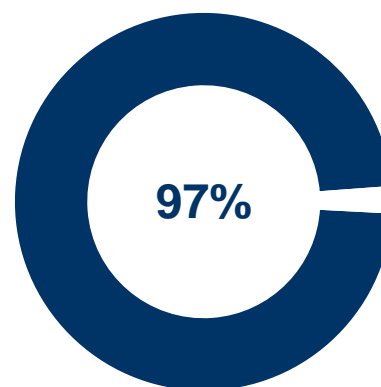
Δείγμα: Αλλοδαποί



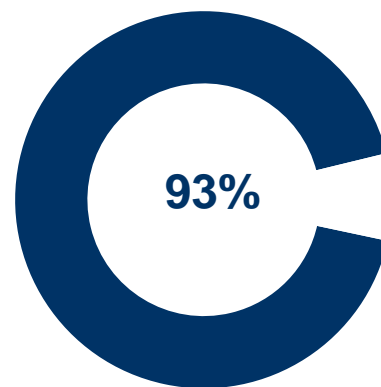
# Αξιολόγηση της εμπειρίας

## Διαχείριση προσδοκιών και σύσταση

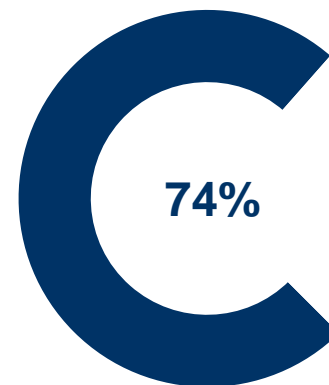
Η εμπειρία επίσκεψης της Αθήνας σε σύγκριση με τις προσδοκίες



των αλλοδαπών επιθυμεί να επισκεφθεί πάλι την Αθήνα



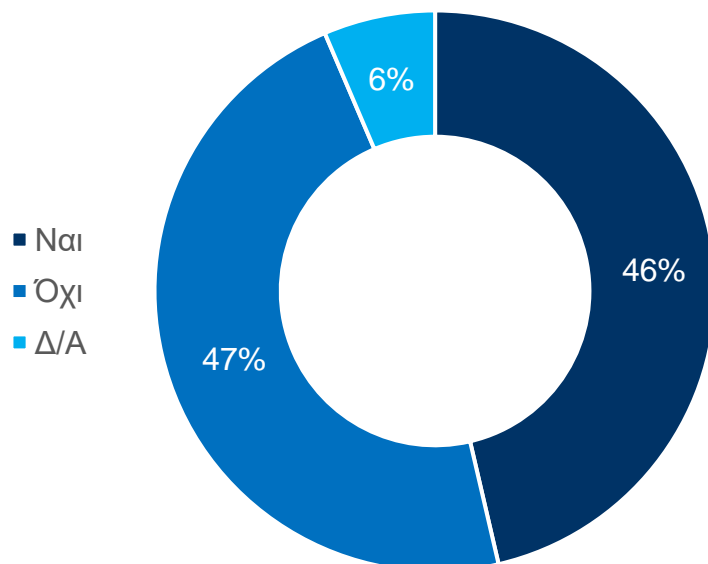
των αλλοδαπών προτείνει την Αθήνα σε άλλους



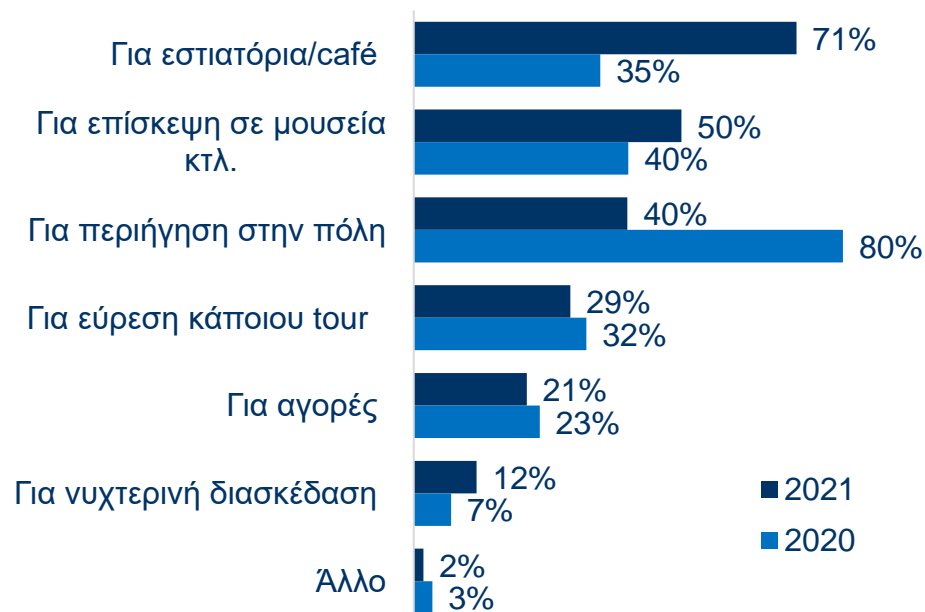
των αλλοδαπών αισθάνεται ότι υπάρχουν και άλλα πράγματα που θέλει να δει στην Αθήνα

Δείγμα: Αλλοδαποί

## Πήρατε ενημερωτικό υλικό από το Info Stand του ξενοδοχείου;



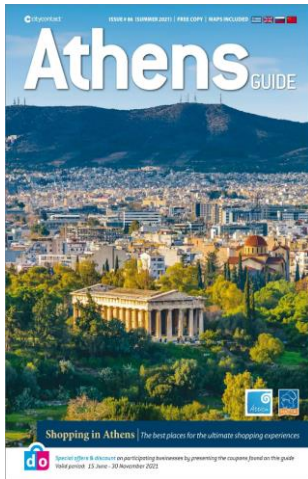
## Εάν ναι, πώς το αξιοποιήσατε;



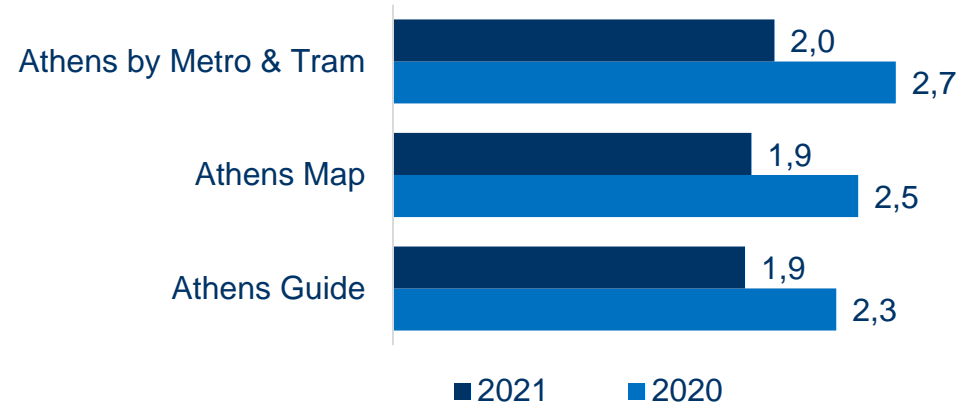
Με βάση τα παρακάτω ξενοδοχεία:

Alexandros, Amarilia, Athens Gate, B4b Signature, Candia, Crowne Plaza, Intercontinental, Parnon, Parthenon, Polis Grand, Novotel, Stratos Vassilikos

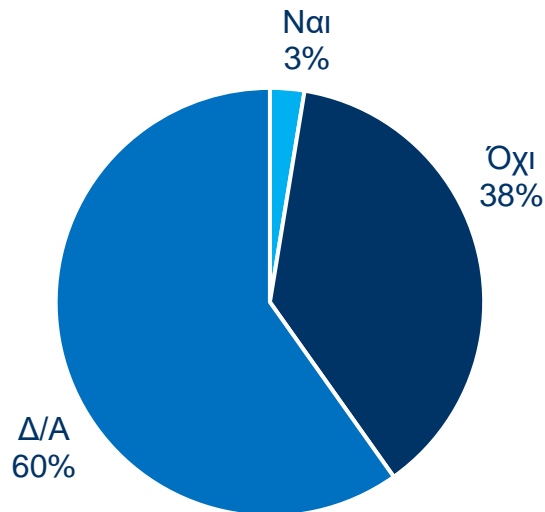
Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί



## Αριθμός ατόμων από το group που το χρησιμοποίησε



## Χρήση των Discounts & Offers που παρουσιάζονται στο Athens Guide



Δείγμα: Έλληνες & αλλοδαποί

# Ερωτηματολόγιο





Έρευνα Ικανοποίησης Τουριστών 2021

**1. Γενικά στοιχεία**

**Κατηγορία Ξενοδοχείου:**

Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις

- 5\*  4\*  3\*  2\*  1\*

**Ηλικία:**

- 18-25  26-35  36-45  46-55  >55

**Χώρα διαμονής:** \_\_\_\_\_

**Ταξιδεύετε:**

Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις

- Μόνος/η  
 Με σύντροφο  
 Μόνο με παιδιά  
 Με φίλο/φίλη/φίλους  
 Με συνάδελφο/ους  
 Με σύντροφο & παιδιά

**Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί την Αθήνα:**

Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις

- πρώτη φορά  
 περισσότερες

**Διάρκεια παραμονής στην Αθήνα (βράδια):**

Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις

- 1  2  3  4  
 5  6  7  >7

**Η επίσκεψή σας στην Αθήνα αποτελεί μέρος ταξιδιού; Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις**

- Όχι, μόνο Αθήνα  
 Ναι, θα μείνουμε ή μείναμε και σε άλλες περιοχές

**Εάν επισκεφθείτε/επισκεφθήκατε και άλλη/ες περιοχή/ες εκτός από την Αθήνα ποια είναι η συνολική διάρκεια του ταξιδιού:**

Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις

- 1-7 ημέρες  15-21 ημέρες  
 8-14 ημέρες  >21 ημέρες

**2. Σκοπός ταξιδιού**

Είστε εδώ για:

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει

- Δουλειά  
 Διακοπές  
 Συνέδριο / incentive / έκθεση  
 Φίλοι / συγγενείς  
 Άλλο

**Εάν επισκεφθήκατε την Αθήνα μόνο για διακοπές γιατί την επιλέξατε;**

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει

- Ασφαλής προορισμός σχετικά με τον κορωνοϊό  
 Εύκολη πρόσβαση  
 Είναι must προορισμός  
 Αρχαιολογικοί χώροι / πολιτιστικό ενδιαφέρον  
 Στάση για μετάβαση σε άλλο προορισμό στην Ελλάδα  
 Ελκυστικό εμπορικό κέντρο / ψώνια  
 Διασκέδαση & νυχτερινή ζωή  
 Συμμετοχή σε εκδήλωση  
 Ελκυστικό πακέτο (φθηνό)  
 Άλλος λόγος

**3. Πληροφοριακό υλικό για την Αθήνα:**

Πήρατε ενημερωτικό υλικό για την Αθήνα από το info stand του ξενοδοχείου;  Ναι  Όχι

Αν ναι, πώς το αξιοποιήσατε:

- Για εστιατόρια/café  Ναι  Όχι  
- Για επίσκεψη σε μουσεία κτλ.  Ναι  Όχι  
- Για περιήγηση στην πόλη  Ναι  Όχι  
- Για εύρεση κάποιου tour  Ναι  Όχι  
- Για αγορές  Ναι  Όχι  
- Για νυχτερινή διασκέδαση  Ναι  Όχι

Άλλο: \_\_\_\_\_

**Πόσα μέλη από την «παρέα» σας χρησιμοποιούν το ίδιο φυλλάδιο από το Info Stand;**

Άτομα

Athens Guide: \_\_\_\_\_

Athens Map: \_\_\_\_\_

Athens by Metro & Tram: \_\_\_\_\_

**Κάνετε χρήση των κουπονιών που παρουσιάζονται στο Athens Guide;**

- Ναι  Όχι

**4. Δαπάνες στη πόλη**

Παρακαλούμε σημειώστε το σύνολο των εξόδων μη συμπεριλαμβανομένων εισιτηρίων μετάβασης και ξενοδοχείου του ταξιδιού (συμπεριλαμβανομένων του συντρόφου και των παιδιών)

**Εάν δεν έχετε ολοκληρώσει το ταξίδι σας παρακαλούμε κάνετε μια εκτίμηση των εξόδων**

- € \_\_\_\_\_ Αξιοθέατα - Διασκέδαση  
€ \_\_\_\_\_ Εστιατόρια - Cafés, bars, snacks κτλ.  
€ \_\_\_\_\_ Αγορές (Shopping)  
€ \_\_\_\_\_ Άλλο  
€ \_\_\_\_\_ **Σύνολο**

### 5. Παραλιακό μέτωπο / παραλίες

Κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης επίσκεψής σας επισκεφθήκατε το παραλιακό μέτωπο της Αθήνας;

Ναι  Όχι

Εάν ναι, πήγατε για μπάνιο;  Ναι  Όχι

### 6. Η εμπειρία με τα μέτρα κατά του Covid-19 στην Αθήνα

Λαμβάνοντας υπόψη τον Covid-19, σε ποιο βαθμό νιώθετε ασφαλείς στο ξενοδοχείο (1. καθόλου, 10. απόλυτα)

Παρακαλώ κυκλώστε: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Πως επηρεάζουν τα μέτρα την εμπειρία σας; (1. αρνητικά, 10. θετικά)

Παρακαλώ κυκλώστε: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### 7. Συγκριτικά με τις προσδοκίες σας η εμπειρία σας στην Αθήνα ήταν:

Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις

πολύ καλύτερη  καλύτερη

ίδια  χειρότερη  πολύ χειρότερη

### 8. Η άποψή σας για διάφορα θέματα. Βάλτε σε κύκλο την απάντησή

(1. ανεπαρκές /10. άψογα)

Συμπεριφορά κατοίκων Αθήνας	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πολιτισμός	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Διασκέδαση / Αναψυχή	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πρόσβαση από αεροδρόμιο	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ασφάλεια στην πόλη	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Σήματα και Πληροφόρηση	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πάρκα, «Πράσινο»	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πλατείες, πεζοδρόμια	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πληρ/ρίες για ειδικές εκδηλώσεις	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Δημόσια καθαριότητα	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Κατάσταση ατμόσφαιρας	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Κατάσταση θορύβου	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Μέσα μαζικής μεταφοράς	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### 9. Η άποψή σας για τις εγκαταστάσεις.

(1. ανεπαρκές /10. άψογα)

Ξενοδοχείο (Ποικιλία-Εγκ/σεις)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Καταστήματα(Ποικιλία-Εγκ/σεις)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Εστιατόρια (Ποικιλία-Εγκ/σεις)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Bar/Café (Ποικιλία-Εγκ/σεις)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Υπηρεσίες Ταξί	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### Σχέση Τιμής / Ποιότητας:

Ξενοδοχείο	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Καταστήματα	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Εστιατόρια	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Bar/Café	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ταξί	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Συνολική Αξιολόγηση 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### 9. Σύσταση

Θα συστήσετε την Αθήνα σε τρίτους;

Ναι  Όχι

Αισθάνεστε ότι υπάρχουν και άλλα πράγματα που θέλετε να δείτε στην Αθήνα;

Ναι  Όχι

Θα την επισκεπτόσασταν πάλι;

Ναι  Όχι

### 10. Νησιά Αργοσαρωνικού

Κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης επίσκεψής σας στην Αθήνα επισκεφθήκατε κάποιο από τα παρακάτω νησιά; Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει

- Αίγινα  
 Αγκίστρι  
 Ύδρα  
 Πόρος  
 Σαλαμίνα  
 Σπέτσες  
 Κύθηρα  
 Αντικύθηρα

### Τι προκάλεσε το ενδιαφέρον σας για

τον Αργοσαρωνικό;

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει

- Αρχαιολογικοί χώροι / πολιτιστικό ενδιαφέρον  
 Εκδηλώσεις  
 Κοντινός προορισμός  
 Δελεαστικό πακέτο (φθηνό)  
 Άλλο

### Συγκριτικά με τις προσδοκίες σας η εμπειρία σας στον Αργοσαρωνικό ήταν

πολύ καλύτερη  καλύτερη

ίδια  χειρότερη  πολύ χειρότερη



Athens - Attica & Argosaronic  
Hotel Association

## Tourist Satisfaction Survey 2021

### 1. General characteristics

#### Hotel Category:

Choose one of the following answers

- 5\*  4\*  3\*  2\*  1\*

#### Age Group:

Choose one of the following answers

- 18-25  26-35  36-45  46-55  >55

Country of origin: \_\_\_\_\_

#### Are you travelling:

Choose one of the following answers

- Alone  
 With partner  
 Only with children  
 With friend / friends  
 With colleague(s)  
 With partner & children

#### How many times have you visited Athens:

Choose one of the following answers

- first time  
 several times

#### Length of stay in Athens (number of nights):

- 1  2  3  4  
 5  6  7  >7

#### Is your visit to Athens part of a longer stay in Greece? Choose one of the following answers

- No, just Athens  
 Yes, we will also stay / stayed at accommodation outside Athens

#### If you will also stay/stayed at accommodation outside Athens how many days is the total stay in Greece?

Choose one of the following answers

- 1-7 days  15-21 days  
 8-14 days  >21 days

### 2. Purpose of your trip

#### Are you here for:

Check any that apply

- Business  
 Holidays  
 Conferences / incentive / exhibition  
 Friends / relatives  
 Other

#### If you visited Athens only for holidays why did you choose it?

Check any that apply

- Safe destination considering Covid-19  
 Easy access  
 Must-see destination  
 Archaeological sites / cultural interest  
 Stop-over to another destination in Greece  
 Attractive commercial center / shopping  
 Entertainment & nightlife  
 To attend an event  
 Attractive package offer (cheap)  
 Other reason

### 3. Which document did you use to enter Greece?

Choose one of the following answers

- Negative PCR molecular test result  
 Vaccination certificate  
 Certificate of recovery from Covid-19  
 Prefer not to answer

#### Please evaluate the Covid-19 protocol procedure to enter Greece (documents, PLF, tests etc). (1. very difficult, 10. very easy)

Please circle the answer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### To what extent was your decision to travel in Athens influenced by a Covid-19 test upon your return (if applicable) (1. not at all, 10. large extent)

Please circle the answer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### 4. Information material for Athens:

While staying at your hotel did you take any brochures from the Info Stand?

- Yes  No

If yes, how did you use them:

- To find restaurant / café  Yes  No  
 - To visit museums etc.  Yes  No  
 - To move around the city  Yes  No  
 - To find a tour  Yes  No  
 - For shopping  Yes  No  
 - For clubbing / nightlife  Yes  No

Other: \_\_\_\_\_

#### How many members of your group used the same copy of the following brochures from the Info Stand?

	People
Athens Guide:	_____
Athens Map:	_____
Athens by Metro & tram:	_____

#### Did you use the coupons by Athens Guide?

- Yes  No

### 5. Expenditures in the city

Please indicate the total cost of your visit in Athens not including airline tickets and accommodation (including partner & children if applicable)

If you are only part way through your visit, please make an estimate

€ \_\_\_\_\_ Attractions – Entertainment  
 € \_\_\_\_\_ Restaurants - Cafés, bars, snacks etc.  
 € \_\_\_\_\_ Shopping  
 € \_\_\_\_\_ Other  
 € \_\_\_\_\_ **Total**

### 6. Athens coast and its beaches

Did you visit the Athens coast during this trip?

Yes  No  
 - If yes, did you go for swimming?  Yes  No  
 - If no, are you aware of the Athens coast and its beaches?  Yes  No

### 7. Experience with Covid-19 measures

**Considering Covid-19, to what extent do you feel safe at the hotel?**  
**(1. not at all, 10. entirely)**

Please circle the answer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**To what extent were you fully informed on the Covid-19 measures in place in Greece?**  
**(1. not at all, 10. fully briefed)**

Please circle the answer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**How do the Covid-19 measures impact your experience?**  
**(1. negatively, 10. positively)**

Please circle the answer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### 8. Compared to your expectations, your experience in Athens was / is:

**Choose one of the following answers**

much better  
 better  
 same  
 worse  
 much worse

### 9. Your opinion on different aspects

**Please circle the answer**

(1. totally inadequate; 10. excellent)

Character of local people	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Culture	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Leisure / entertainment	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Access from the airport	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Safety in city	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Sign and information	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
City parks "city green"	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Squares, pavements	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Info on specific events	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Public cleanliness	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Atmospheric pollution	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Noise pollution	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Public transport	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### Your opinion on the facilities

**Please circle the answer**

(1. totally inadequate; 10. excellent)

Hotel facilities	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Shopping facilities	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Restaurant facilities	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Bar / Café facilities	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Taxi services	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### Value for money:

**Please circle the answer**

(1. totally inadequate; 10. excellent)

Hotel value for money	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Shopping value for money	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Restaurant value for money	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Bar / Café for money	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Taxi value for money	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Overall Satisfaction** 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### 10. Re-visit / recommendation

Would you recommend Athens to others?  Yes  No

Do you feel that there are other things that you would have liked to see / do in Athens?  Yes  No

Would you re-visit?  Yes  No

### 11. Argosaronic islands

Did you visit or will you visit during this trip to Athens one of the following islands?

	Yes	No, but I know the island	No, I don't know the island
Aegina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agistri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hydra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salamina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spetses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kythira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antikythira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Why did you choose to visit the island(s)?

Archaeological sites / cultural interest  
 Event(s)  
 Nearby destination  
 Attractive package offer (cheap)  
 Other

### Compared to your expectations, your experience on the island(s) was:

much better  better  
 worse  much worse  
 same



**gbr**  
consulting

Σέκερη 4  
106 74 Αθήνα

Tel: +30 210 3605002

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

