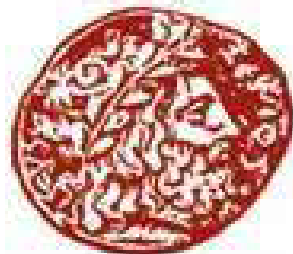




Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών & Απόδοση Ξενοδοχείων Θεσσαλονίκης

Μάιος 2012



Dr. Άρης Ίκκος, ISHC

gbr
consulting



Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

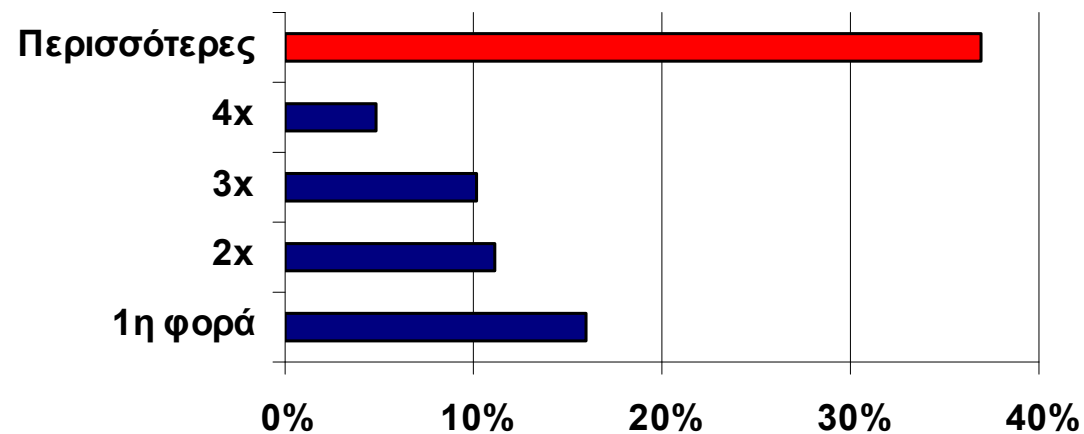
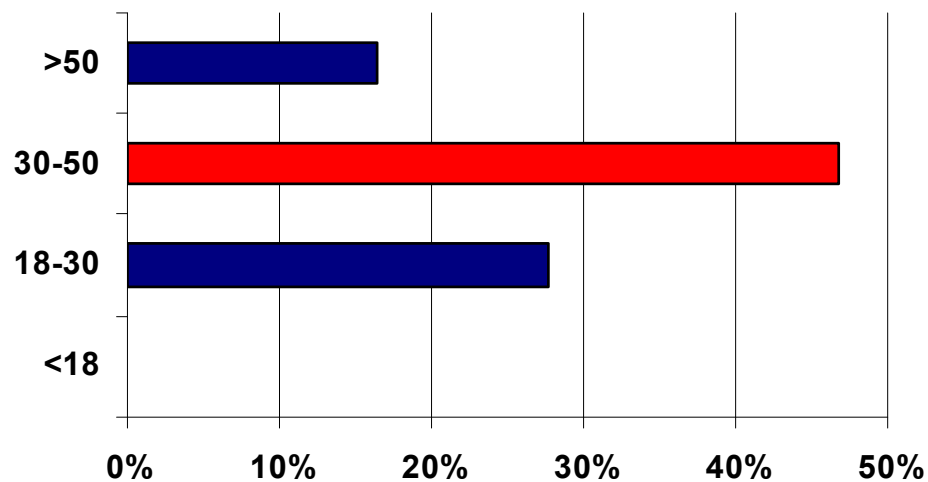
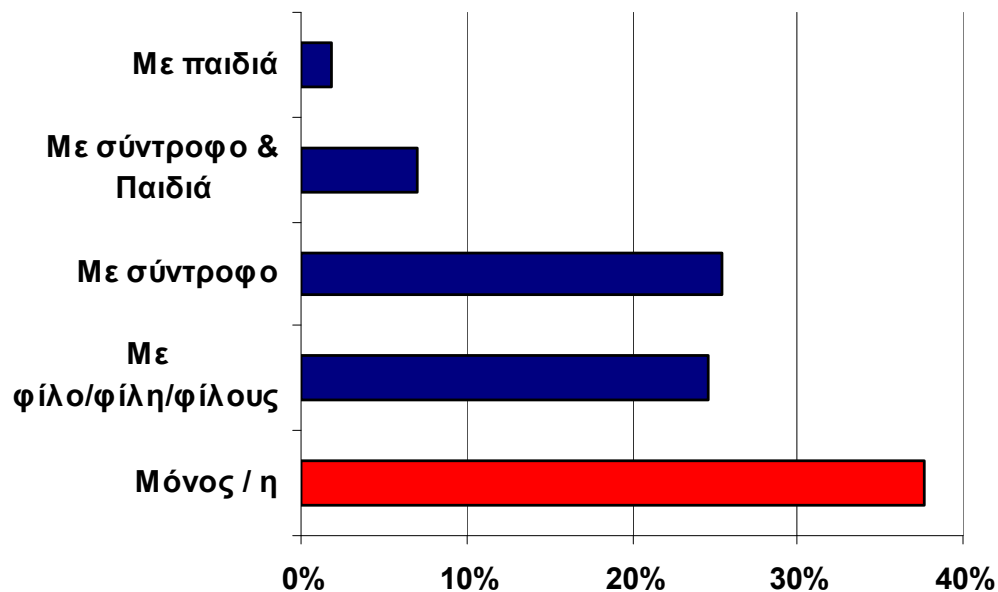
gbr
consulting

Πρωτογενής Έρευνα Τουριστών

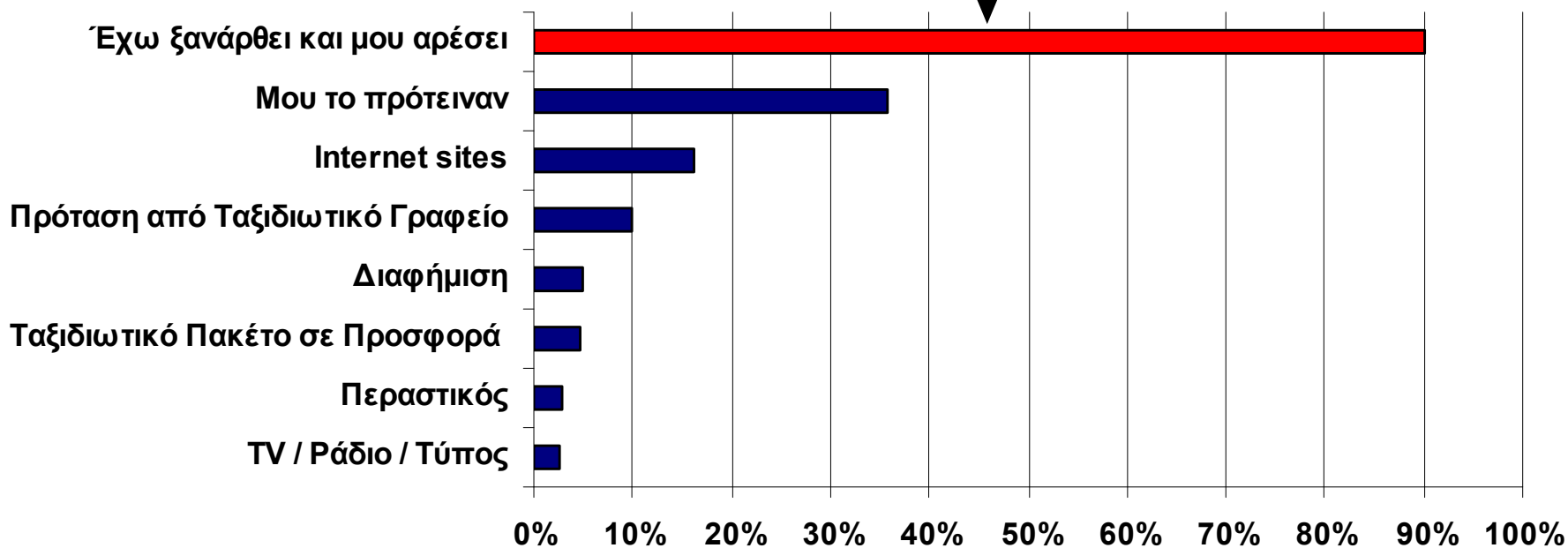
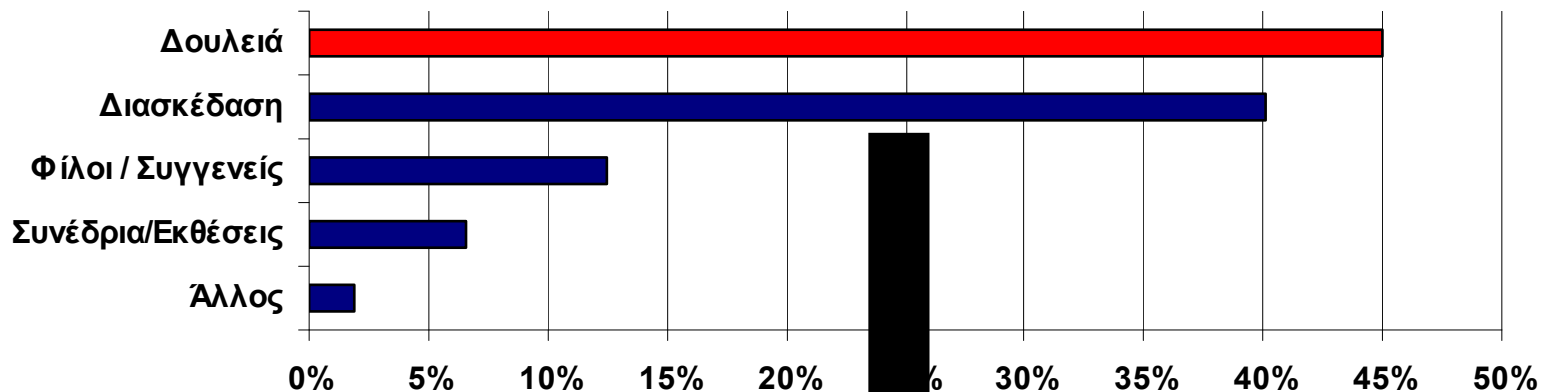


- Περίοδος: Δεκέμβριος 2011 – Φεβρουάριος 2012
- Μέθοδος: Ερωτηματολόγιο
 - Δημογραφικά Στοιχεία
 - Στοιχεία για Δαπάνες
 - Στοιχεία για Δραστηριότητες
 - Αξιολόγηση Εμπειριών
- Δείγμα: ~800 ερωτηματολόγια,
- ... από ξενοδοχεία – μέλη της ΕΞΘ
- ... κατηγοριών 1* έως 5*

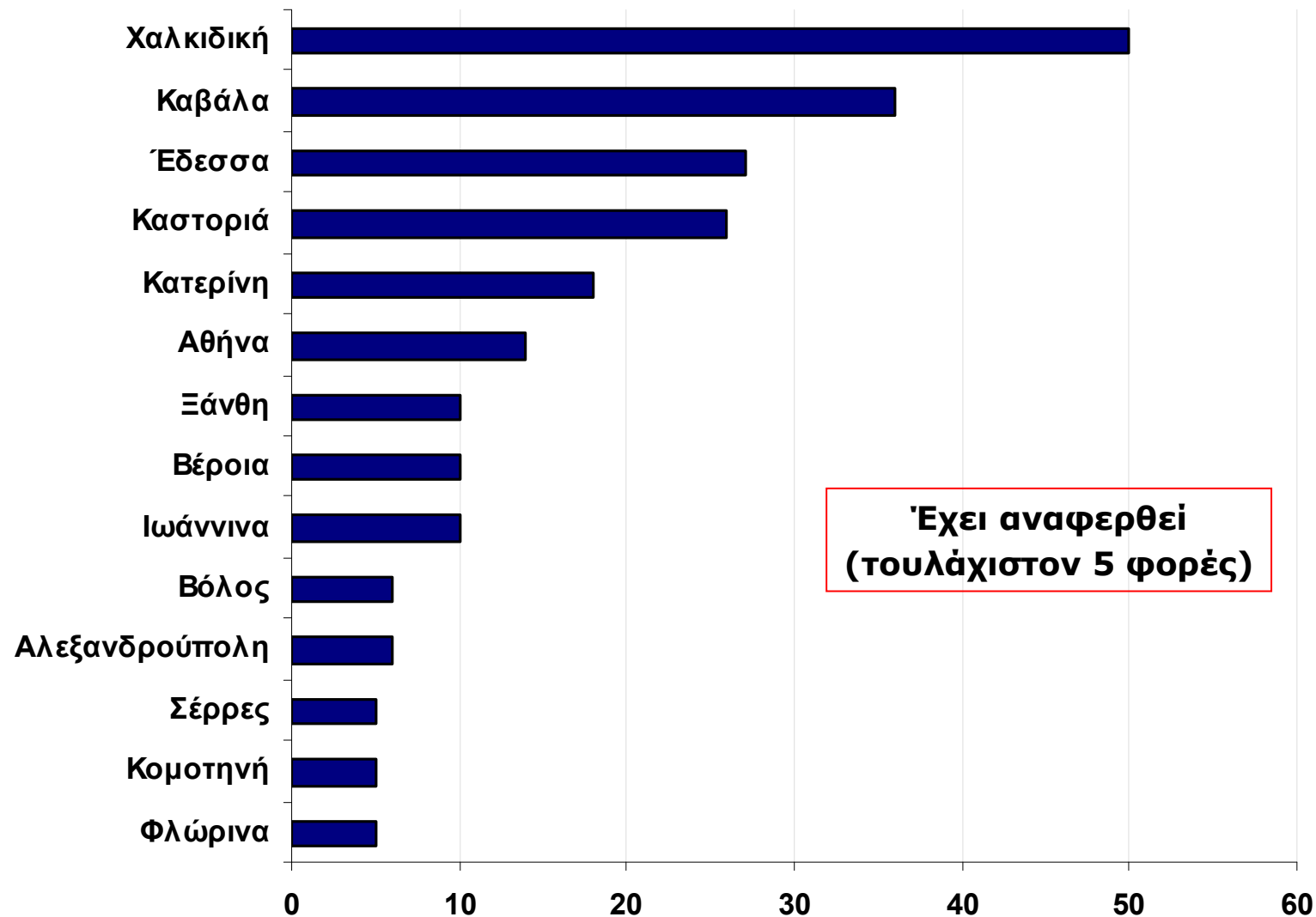
Το προφίλ των τουριστών



Σκοπός Ταξιδιού

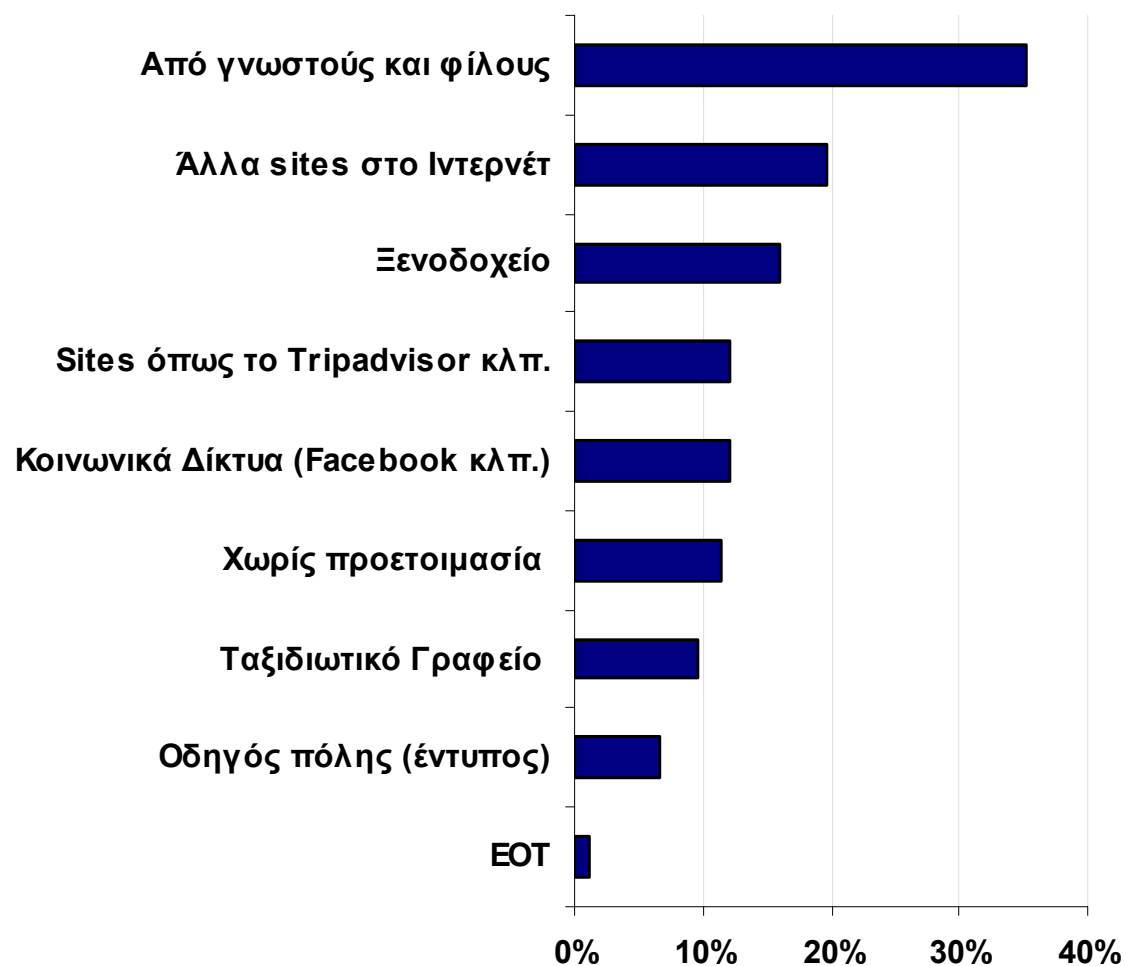


Σε ποιόν άλλον προορισμό σκεφτήκατε να πάτε εναλλακτικά;

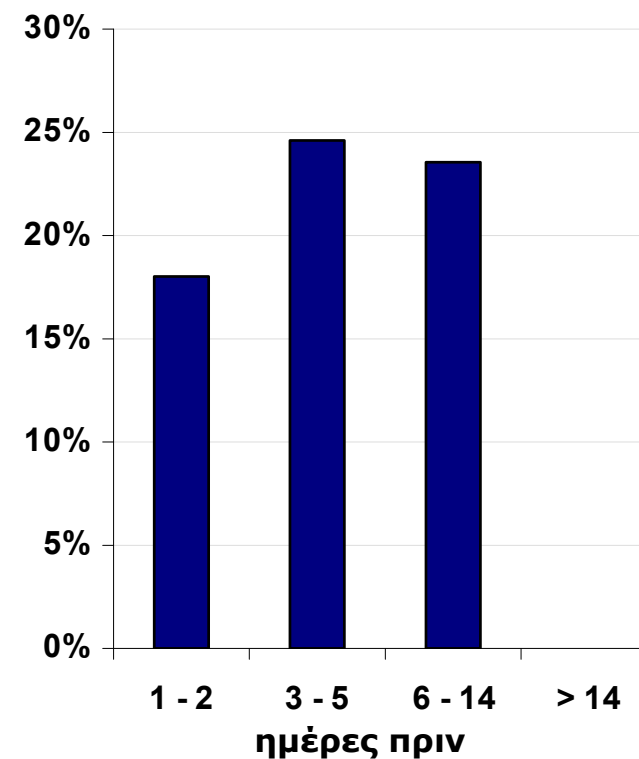


Προετοιμασία Ταξιδιού

Από που πήρατε πληροφορίες για την Θεσσαλονίκη

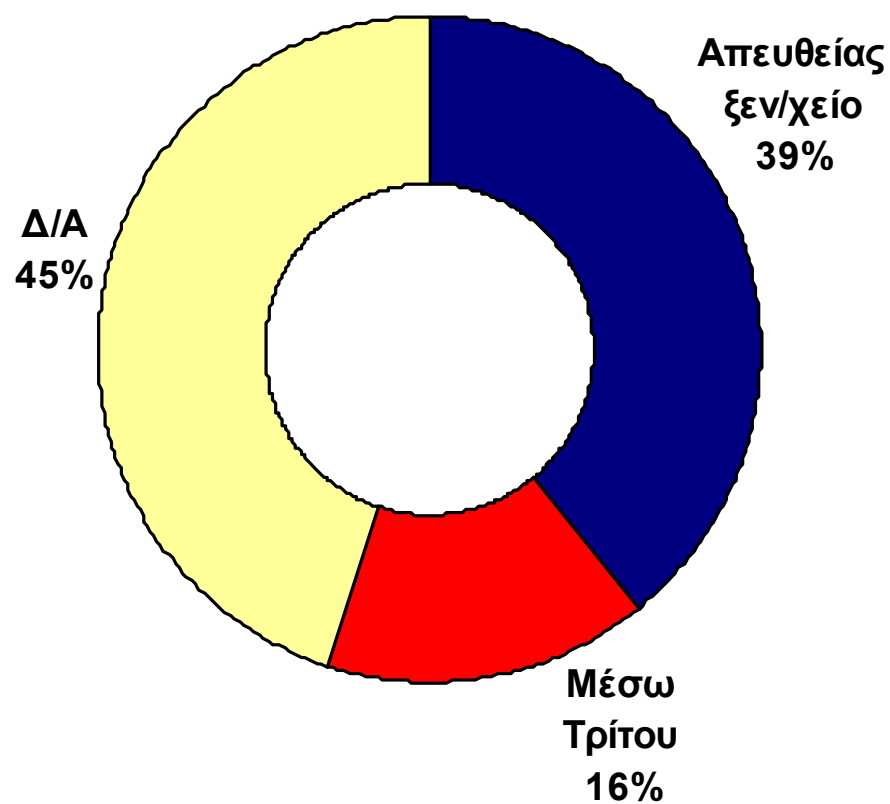


Αποφασίσατε το ταξίδι σας στη Θεσσαλονίκη



Κράτηση

Με ποιο τρόπο κάνατε
την κράτησή σας;

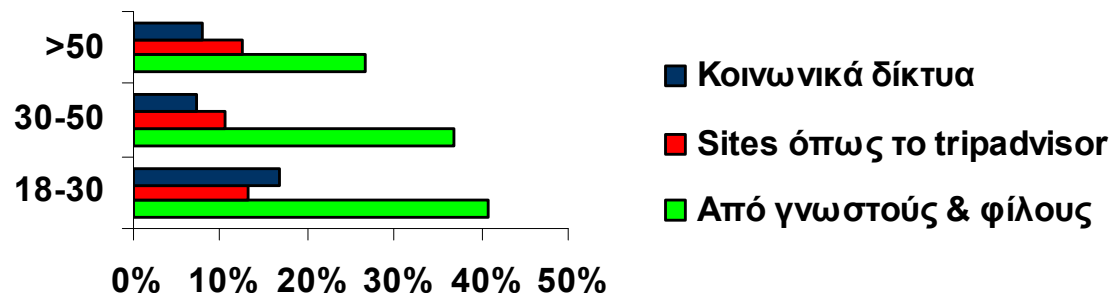


κράτηση online:

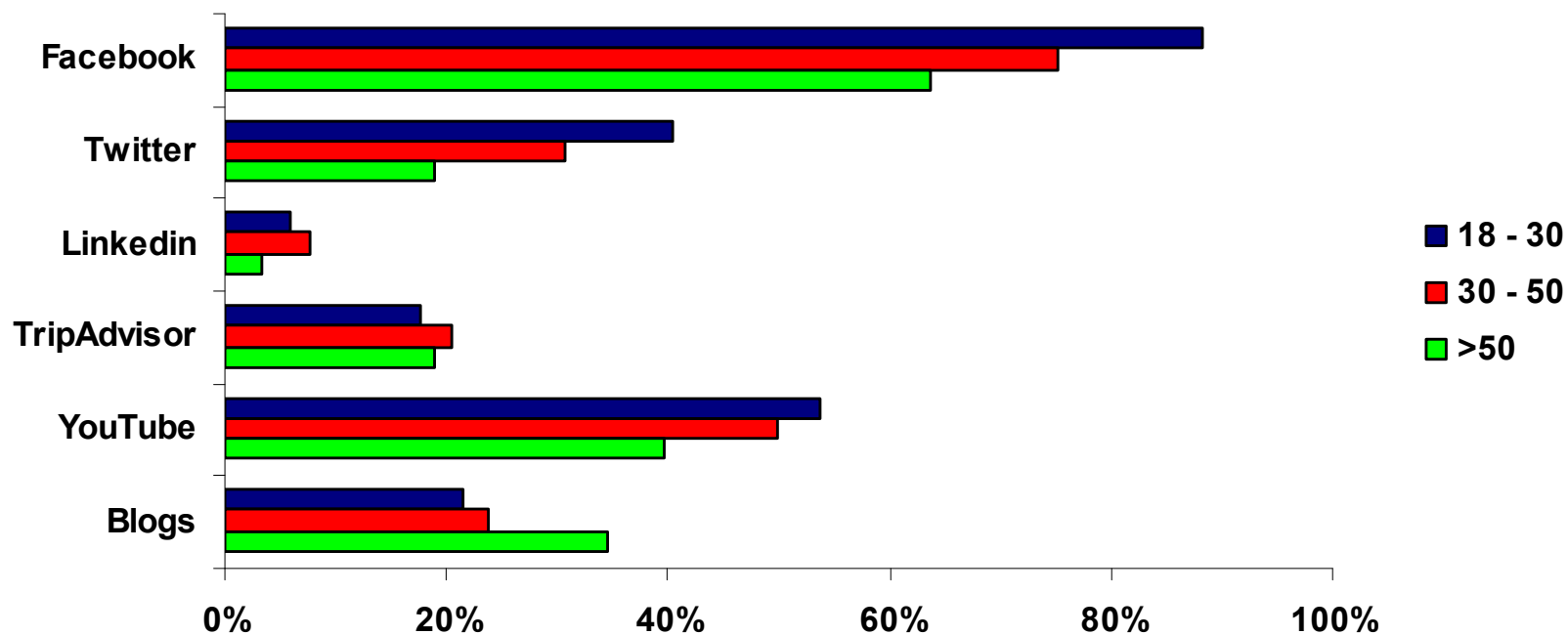
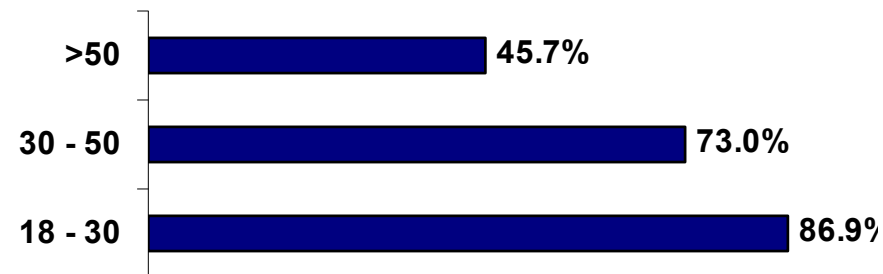
- 2011: 35%
- 2010: 29%

Κοινωνικά Δίκτυα

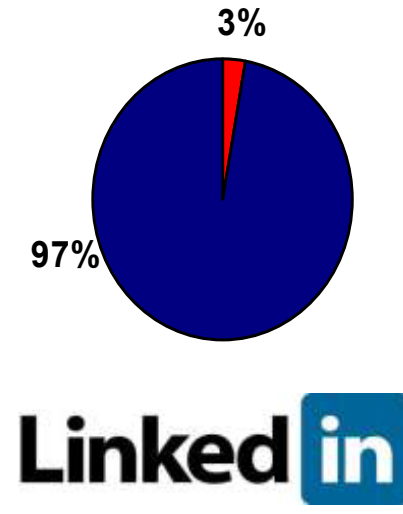
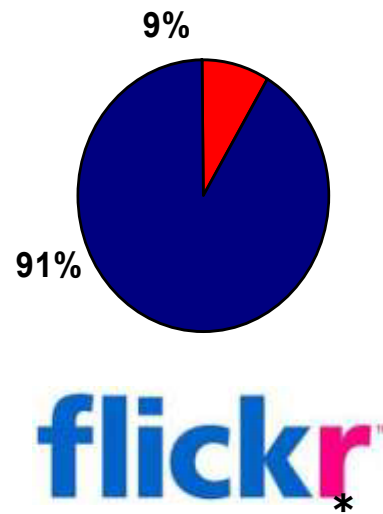
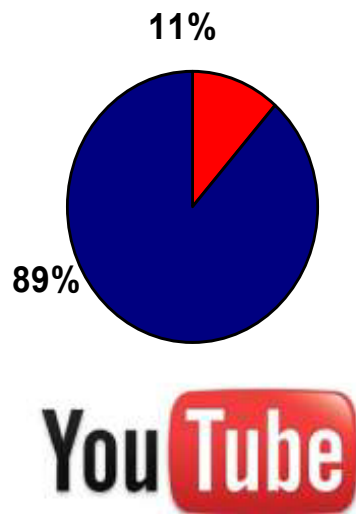
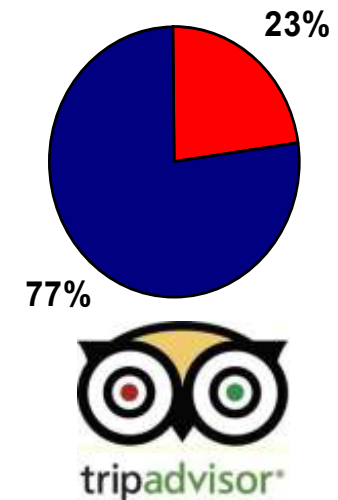
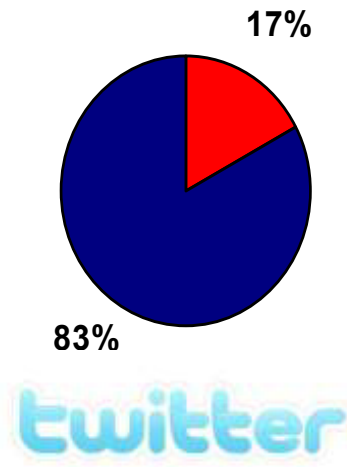
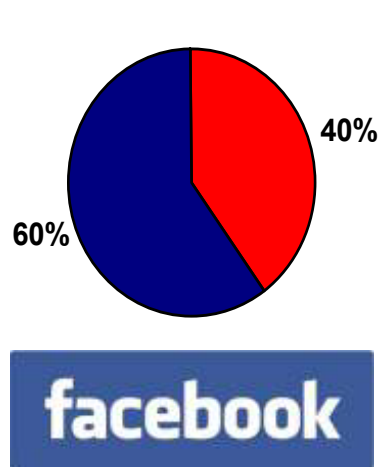
Στην προετοιμασία του ταξιδιού χρησιμοποιήσατε:
(ανά ηλικία)



Κάνετε χρήση των κοινωνικών δικτύων;
(ανά ηλικία)



Χρήση κοινωνικών δικτύων από τα ξενοδοχεία της Θεσσαλονίκης



■ δεν χρησιμοποιούν
■ χρησιμοποιούν

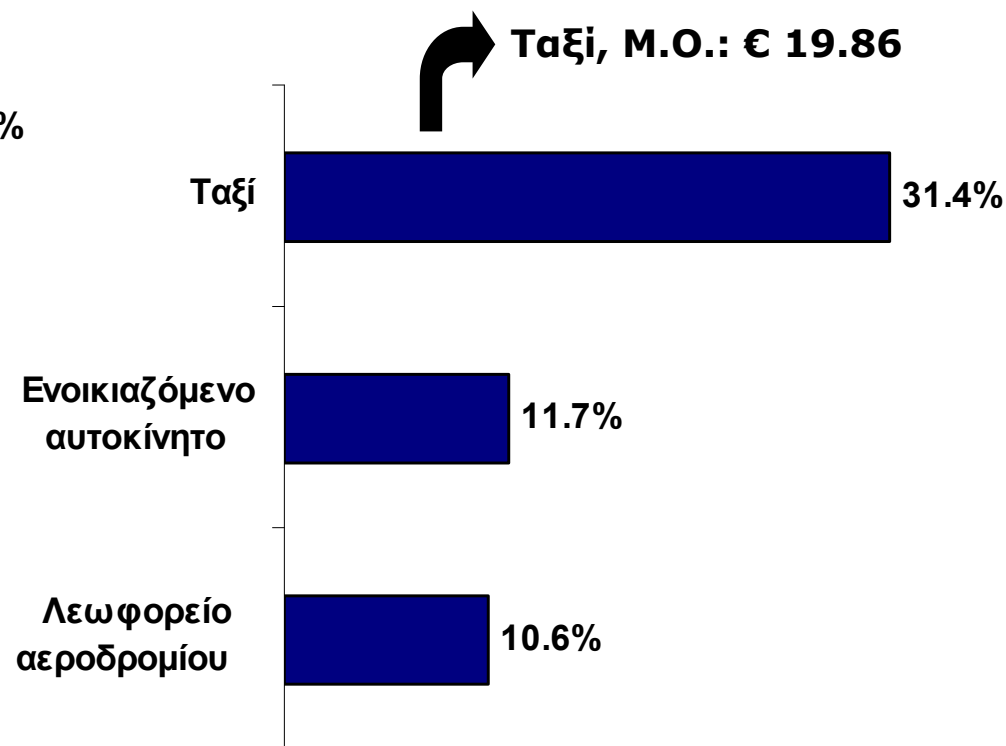
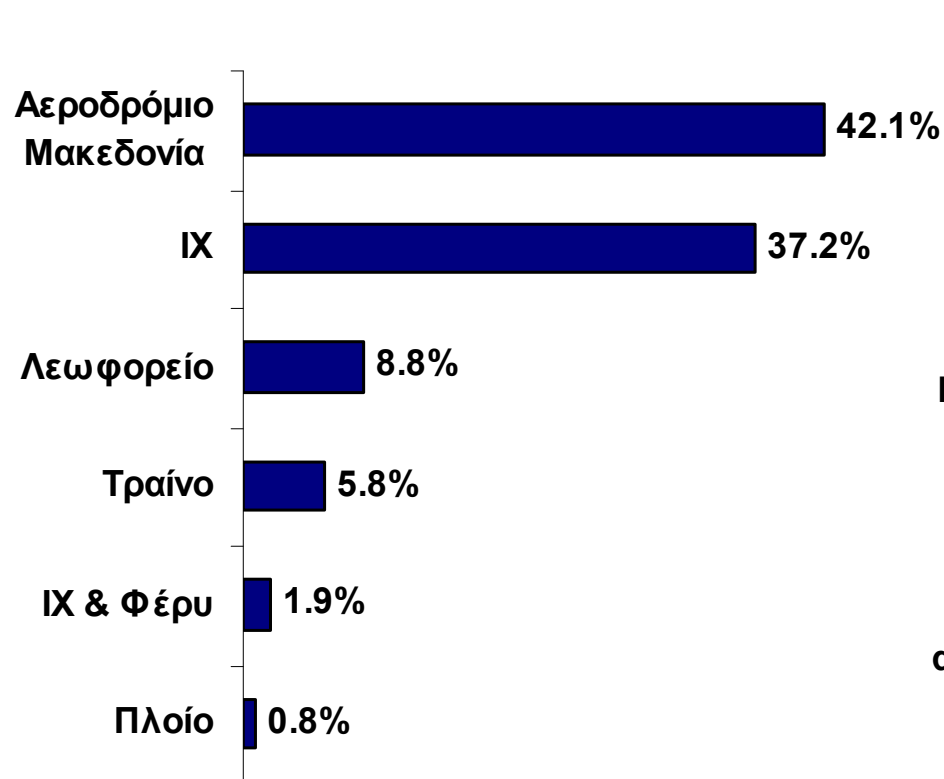
*Εφόσον υπάρχει σχετικό link από το site του ξενοδοχείου για τα social media
Πηγή: GBR Consulting, βάσει των 35 ξενοδοχείων που συμμετείχαν στην έρευνα*

Ξενοδοχεία Θεσσαλονίκης online



- 24% δεν έχει ιστοσελίδα ή online κράτηση
 - 8% δεν έχει ιστοσελίδα
 - 16% δεν προσφέρει online κράτηση (ούτε φόρμα κράτησης)
- 60% δεν έχει link στο Facebook ή δεν έχει Facebook
- Κάποια βασικά προβλήματα λειτουργίας στις ιστοσελίδες
 - Φόρμα κράτησης με παλιά στοιχεία από 2008, 2009 & 2010...
 - Σύνδεση στο TripAdvisor, αλλά με πολύ χαμηλή αξιολόγηση...
 - Links που δεν λειτουργούν...
 - Facebook χωρίς στοιχεία...
 - Blog: άδειο...
 - Λογαριασμός Twitter: άδειο (no tweets)...
 - Εικονίδια κοινωνικών δικτύων, χωρίς links...
 - Η κράτηση γίνεται μόνο μέσω του booking.com...
 - Μουσική υπόκρουση...
 - “η ιστοσελίδα είναι υπό κατασκευή”

Πρόσβαση



89%:
Εύκολη πρόσβαση στην Θεσσαλονίκη

86%:
Εύκολη πρόσβαση στο ξενοδοχείο

Ημερήσια Δαπάνη



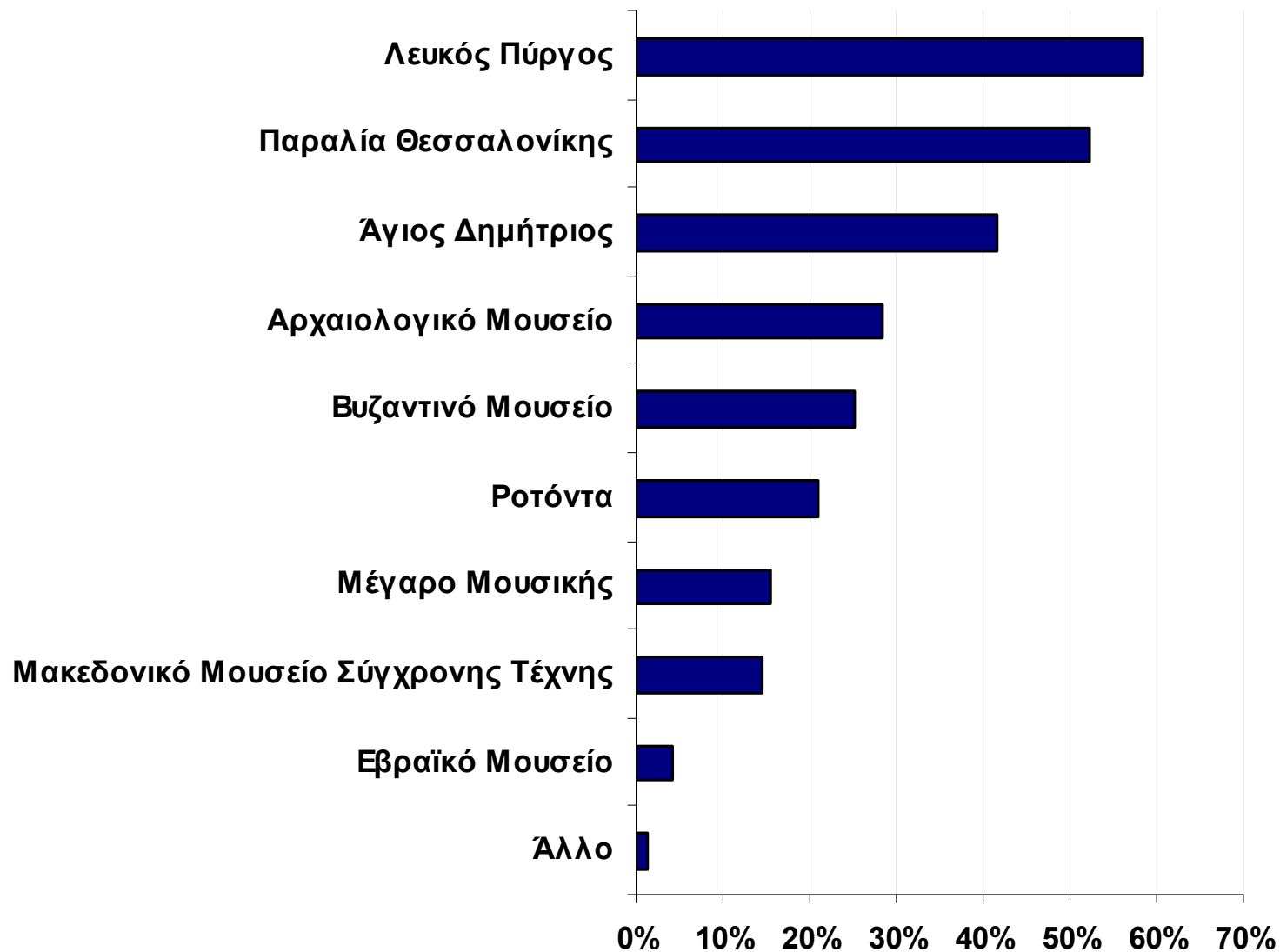
	2011	2010
Αξιοθέατα / Διασκέδαση	€ 16.81	€ 18.13
Εστιατόρια, Cafés, Bars	€ 32.69	€ 35.31
Shopping	€ 33.94	€ 38.20
Άλλο	€ 10.33	€ 13.46
Σύνολο	<u>€ 93.77</u>	<u>€ 105.11</u>

Διάρκεια παραμονής

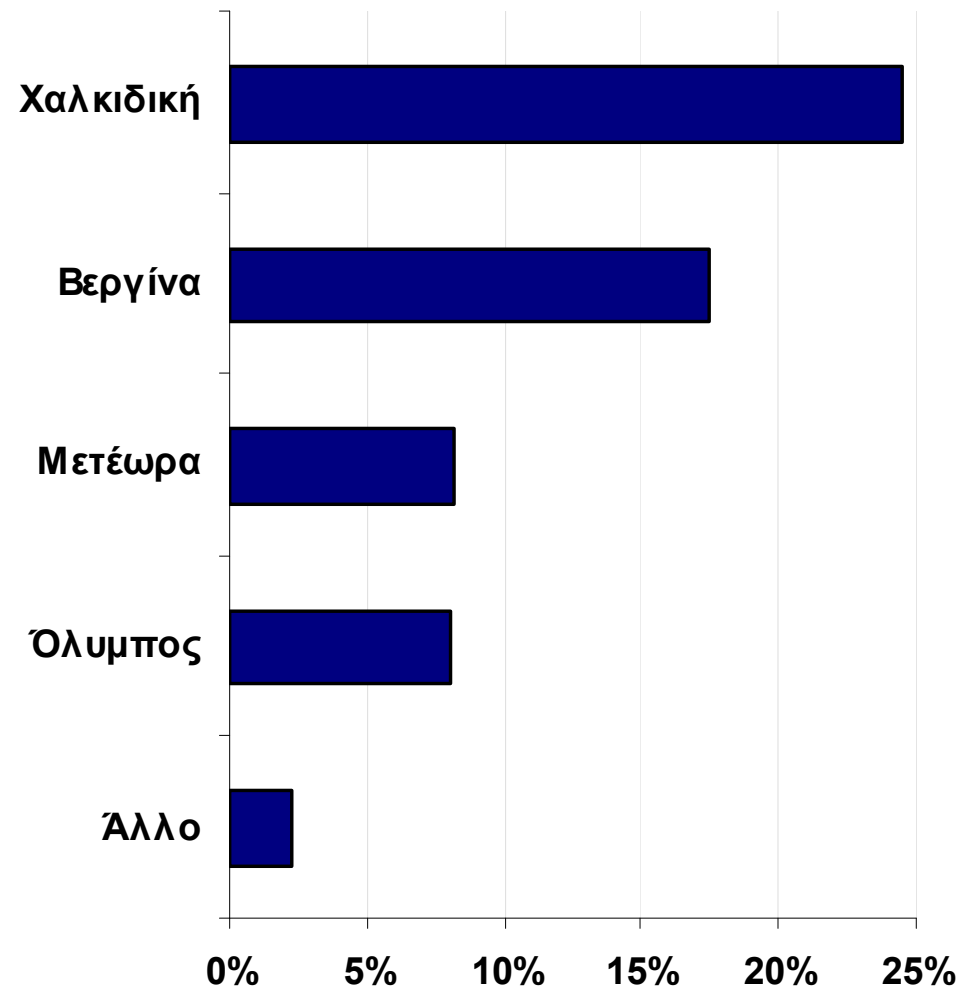
3.77

4.49 ημερησίως

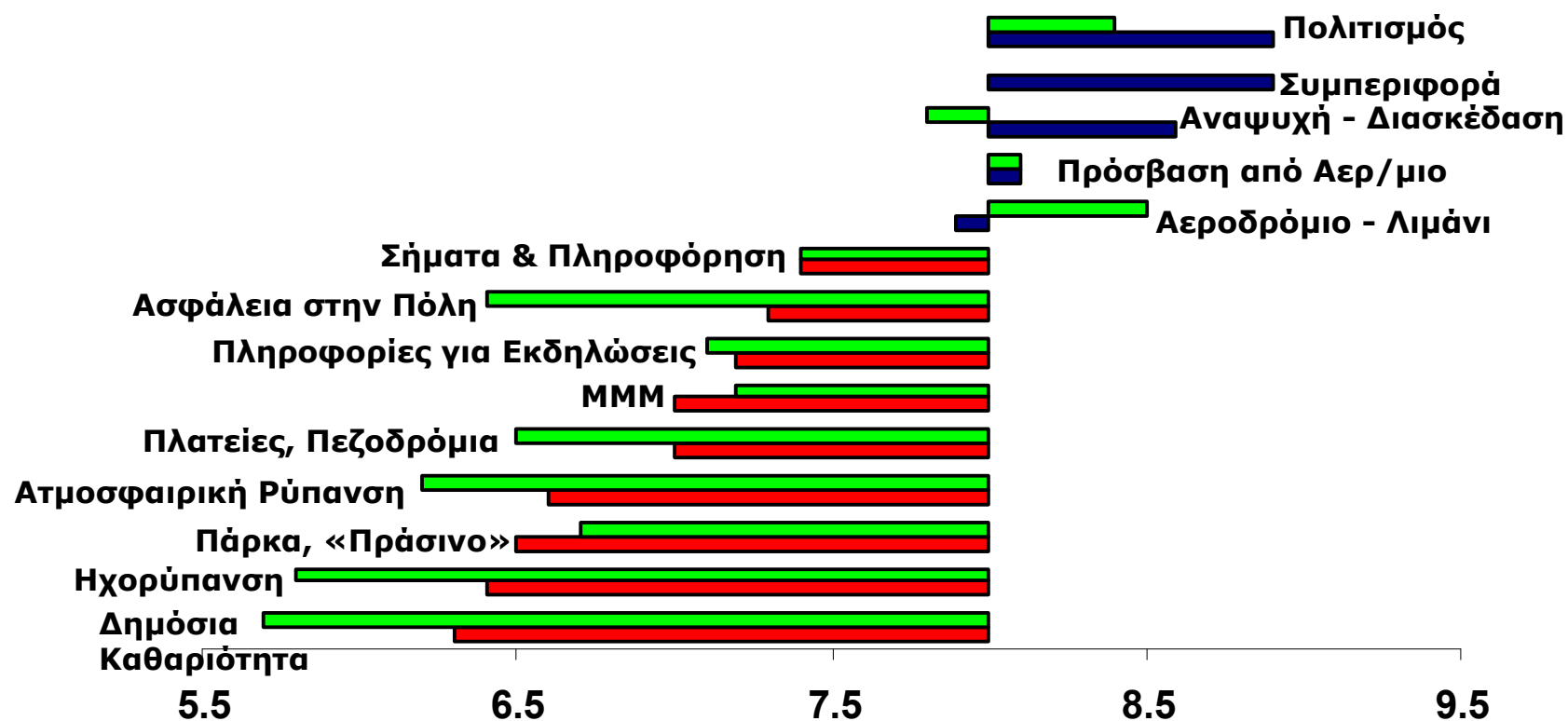
Αξιοθέατα



Ημερήσιες Εκδρομές



Απόψεις 2011 - 2010

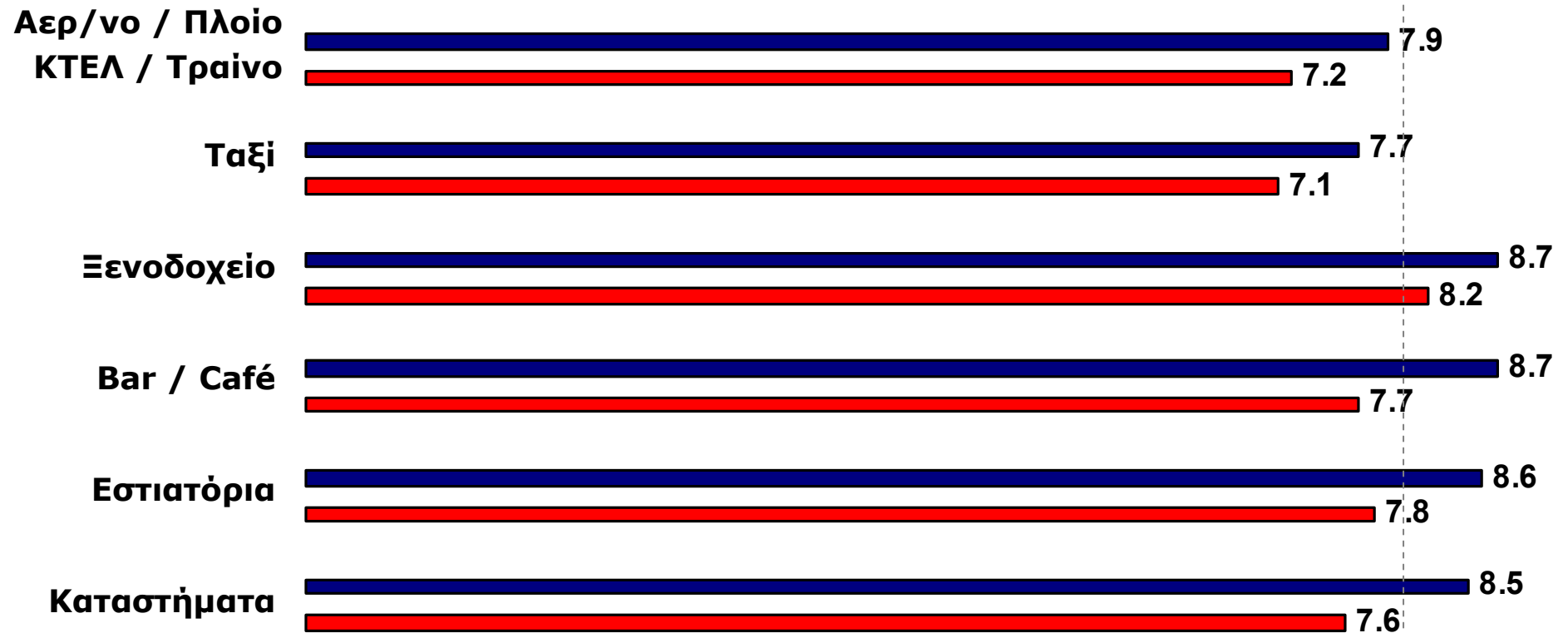


■ 2010

2010: 7.9
2011: 8.0

Συνολική Αξιολόγηση

Απόψεις



■ Εγκαταστάσεις
■ Value for money

Θα ξανάρθετε στην Θεσσαλονίκη
ή / και θα την συστήσετε σε τρίτους;





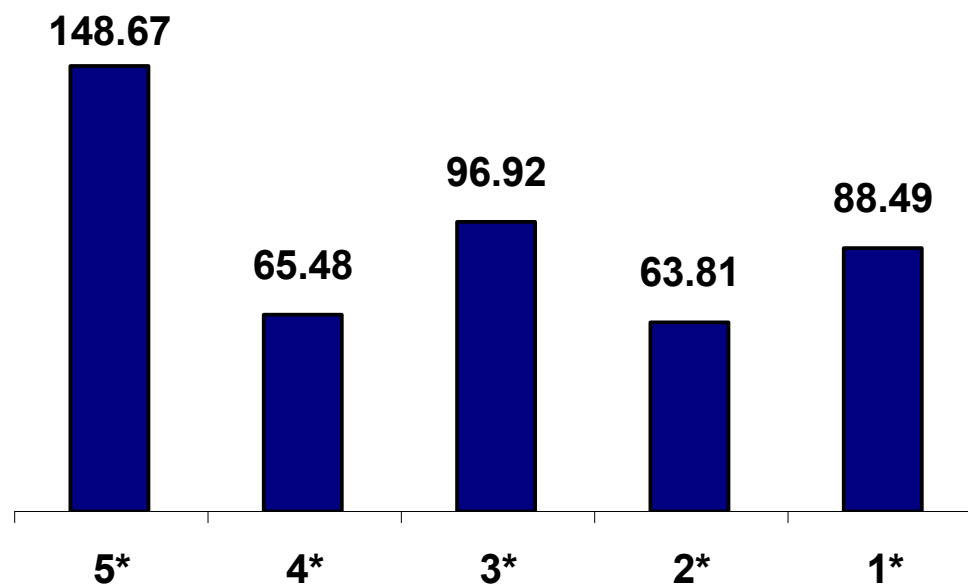
Διαφοροποιήσεις

ανά κατηγορία

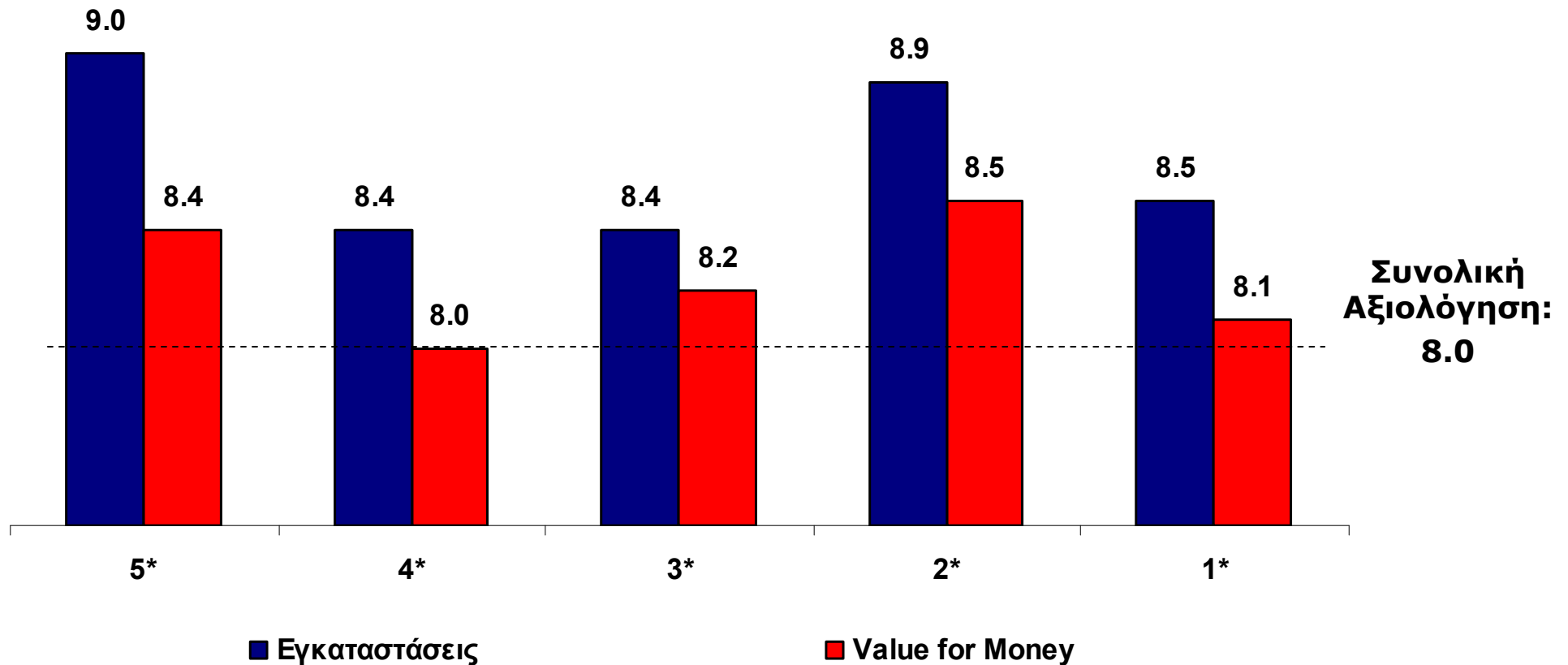
gbr
consulting

Δαπάνη ανά κατηγορία

Ημερήσια Δαπάνη (€)



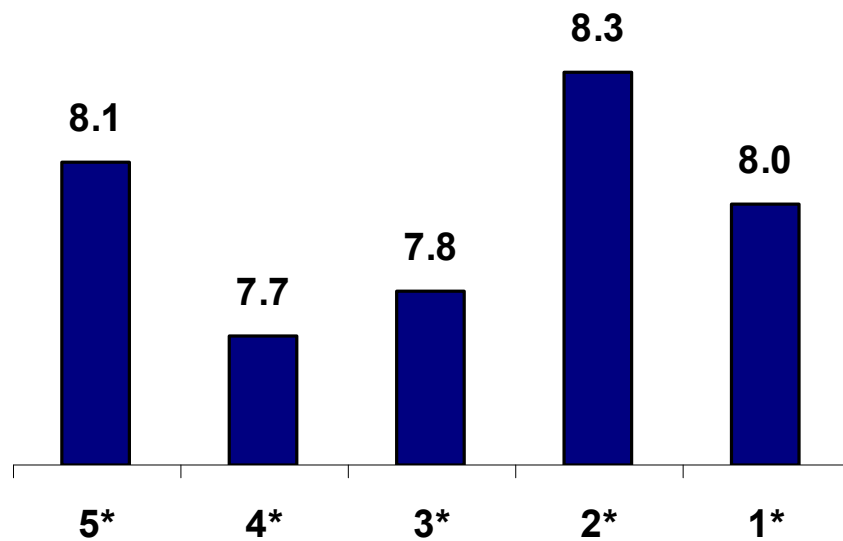
Αξιολόγηση Ξενοδοχείων κατά Κατηγορία



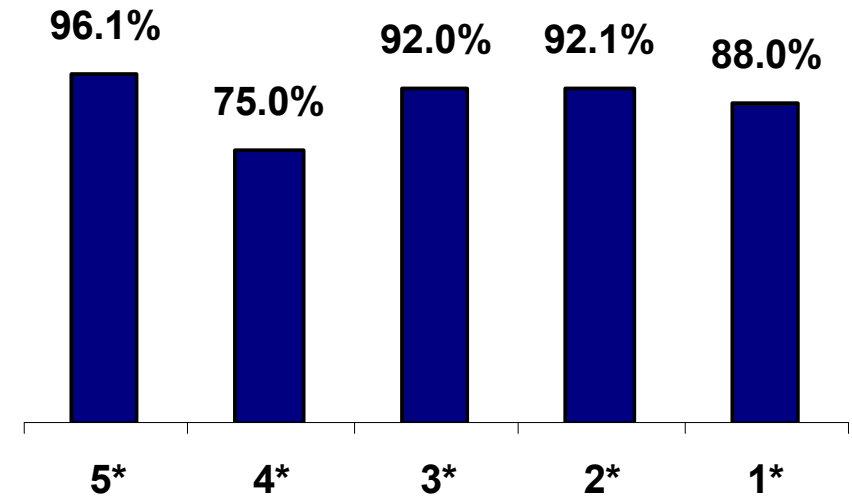
Γενική Αξιολόγηση & Σύσταση



Γενική Αξιολόγηση



Θα συστήνατε την Θεσσαλονίκη;



Χρήση των Κοινωνικών Δικτύων

Κάνετε χρήση των κοινωνικών δικτύων

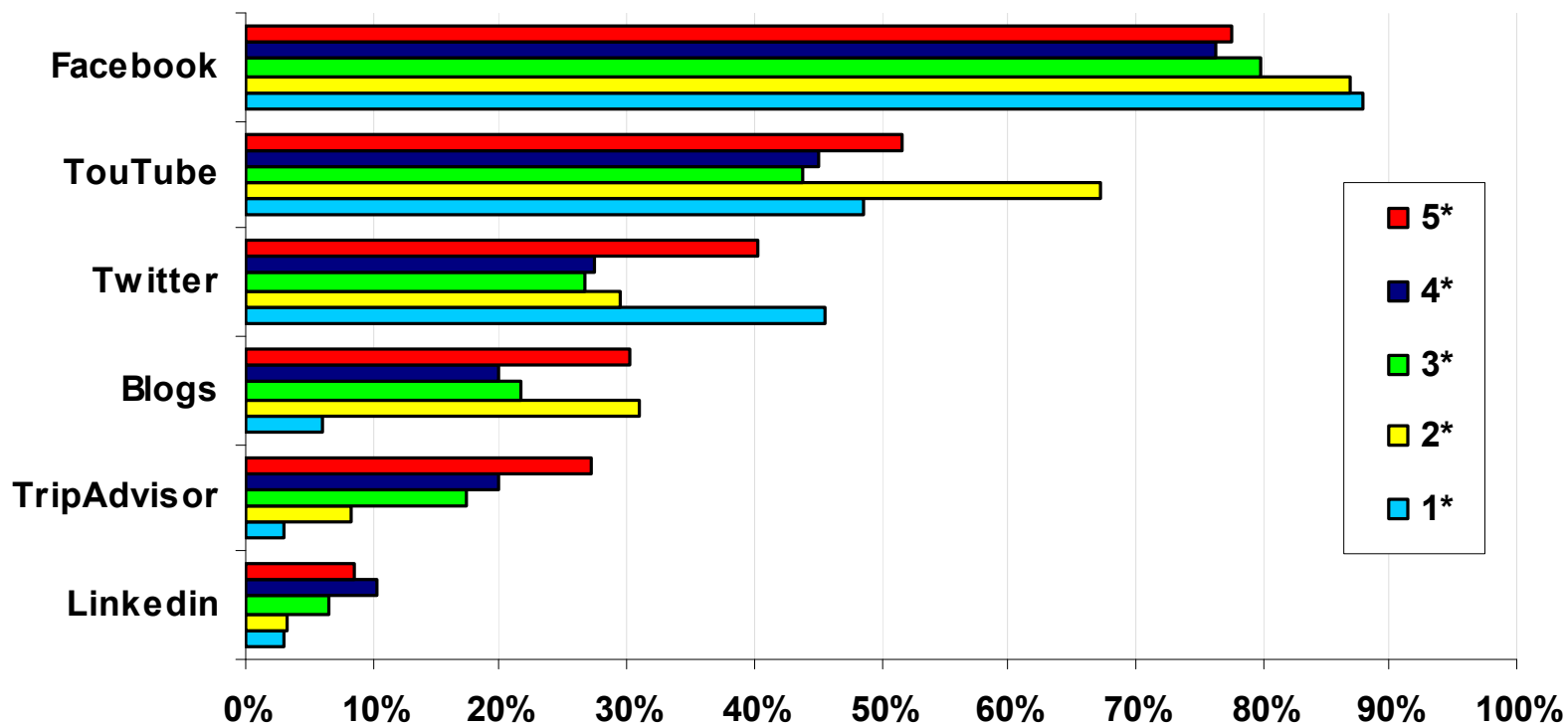
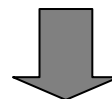
5*: 74.0%

4*: 67.5%

3*: 74.3%

2*: 80.3%

1*: 66.0%



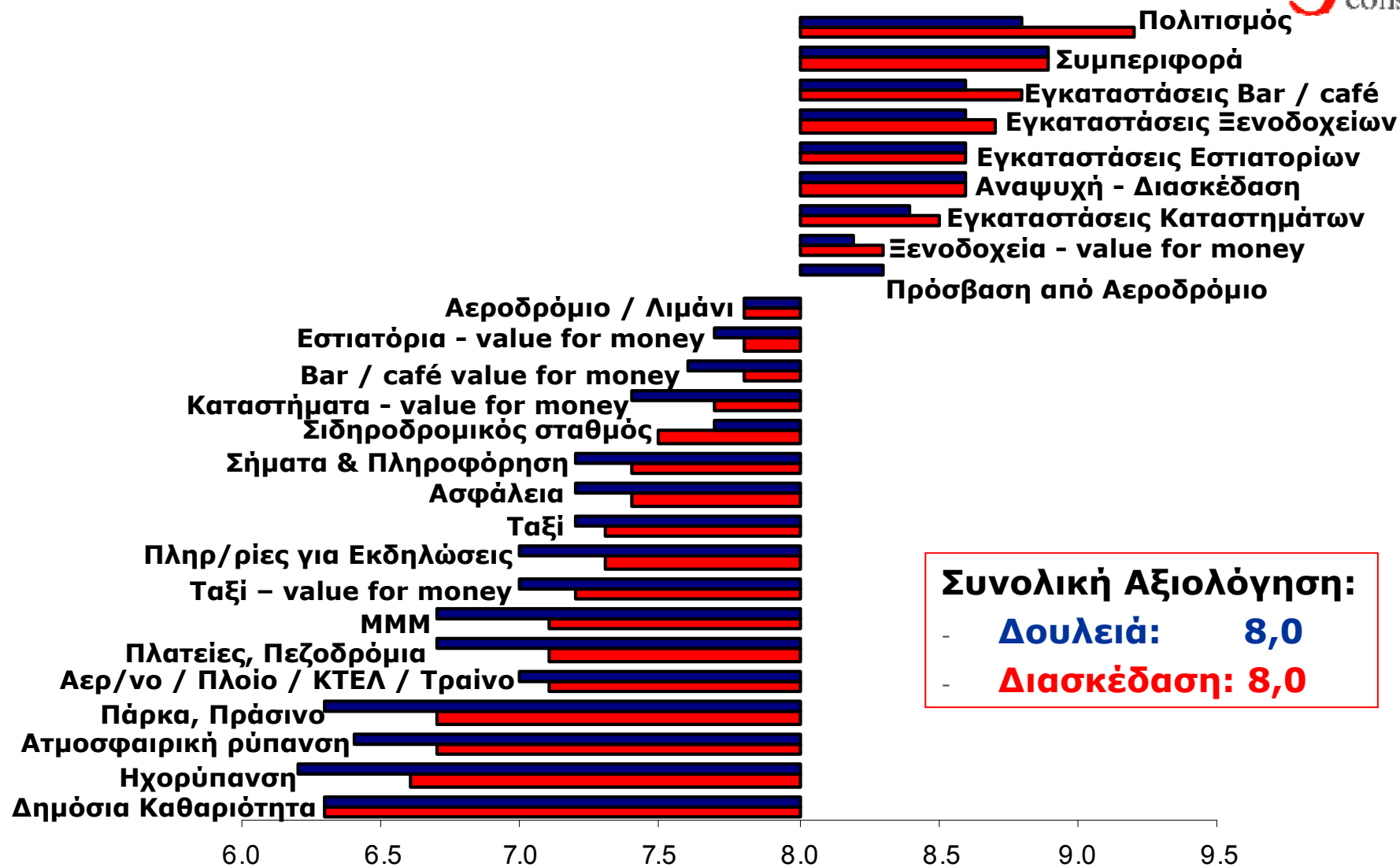


Διαφοροποιήσεις

Δουλειά / διασκέδαση

gbr
consulting

Δουλειά / διασκέδαση



Slide 25

A16

πρώτη φορά τόσο κοντά;
προηγούμενες χρονιές;
Aris, 10/27/2011

Ημερήσια Δαπάνη



	Δουλειά	Διασκέδαση
Αξιοθέατα / Διασκέδαση	€ 8.31	€ 28.37
Εστιατόρια, Cafés, Bars	€ 23.50	€ 42.74
Shopping	€ 15.60	€ 56.05
Άλλο	€ 6.25	€ 13.71
Σύνολο	<u>€ 53.66</u>	<u>€ 140.87</u>

Διάρκεια παραμονής

4.75

3.06 ημερησίως



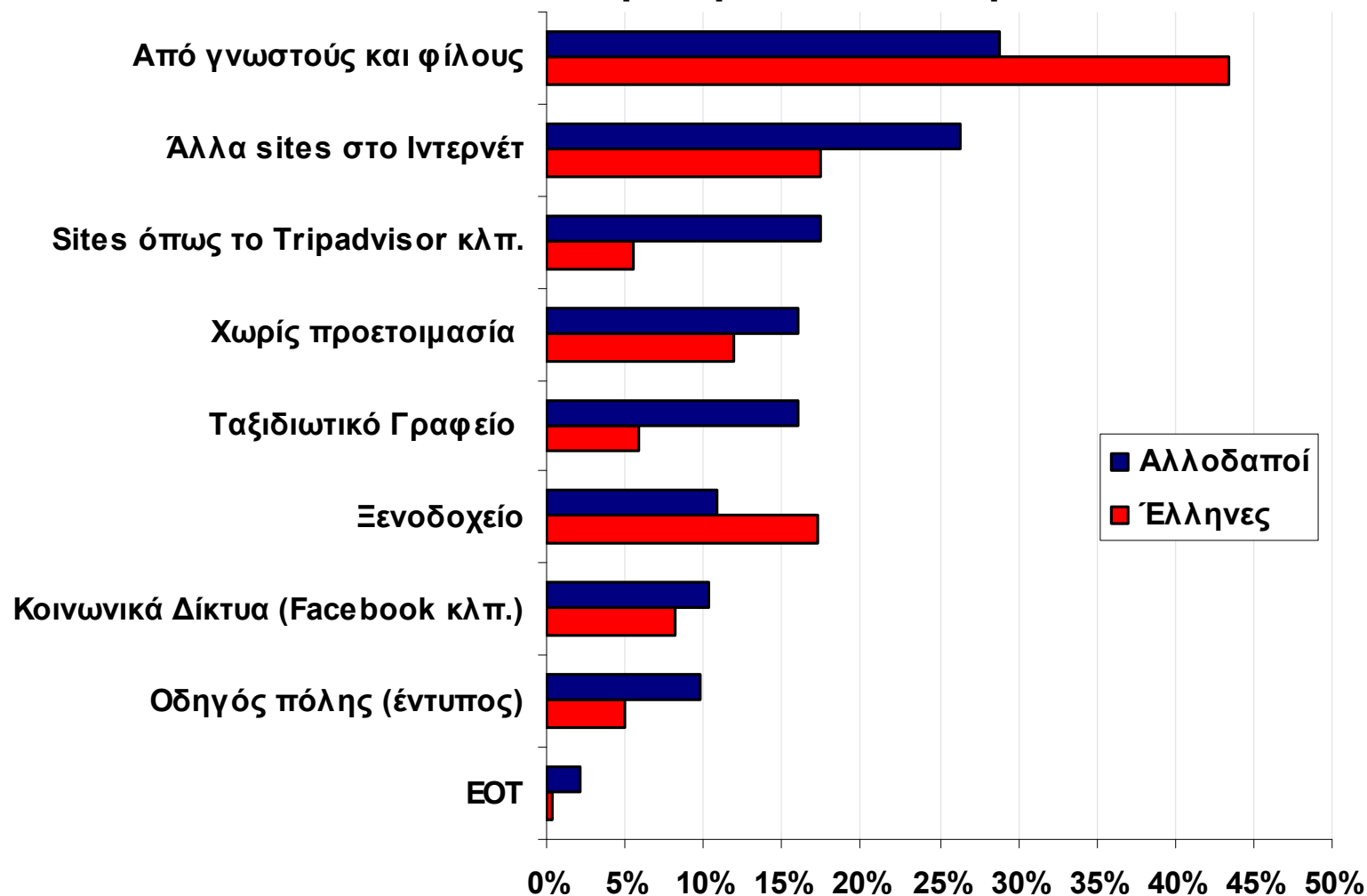
Διαφοροποιήσεις

Έλληνες / αλλοδαποί

gbr
consulting

Έλληνες έναντι αλλοδαπών

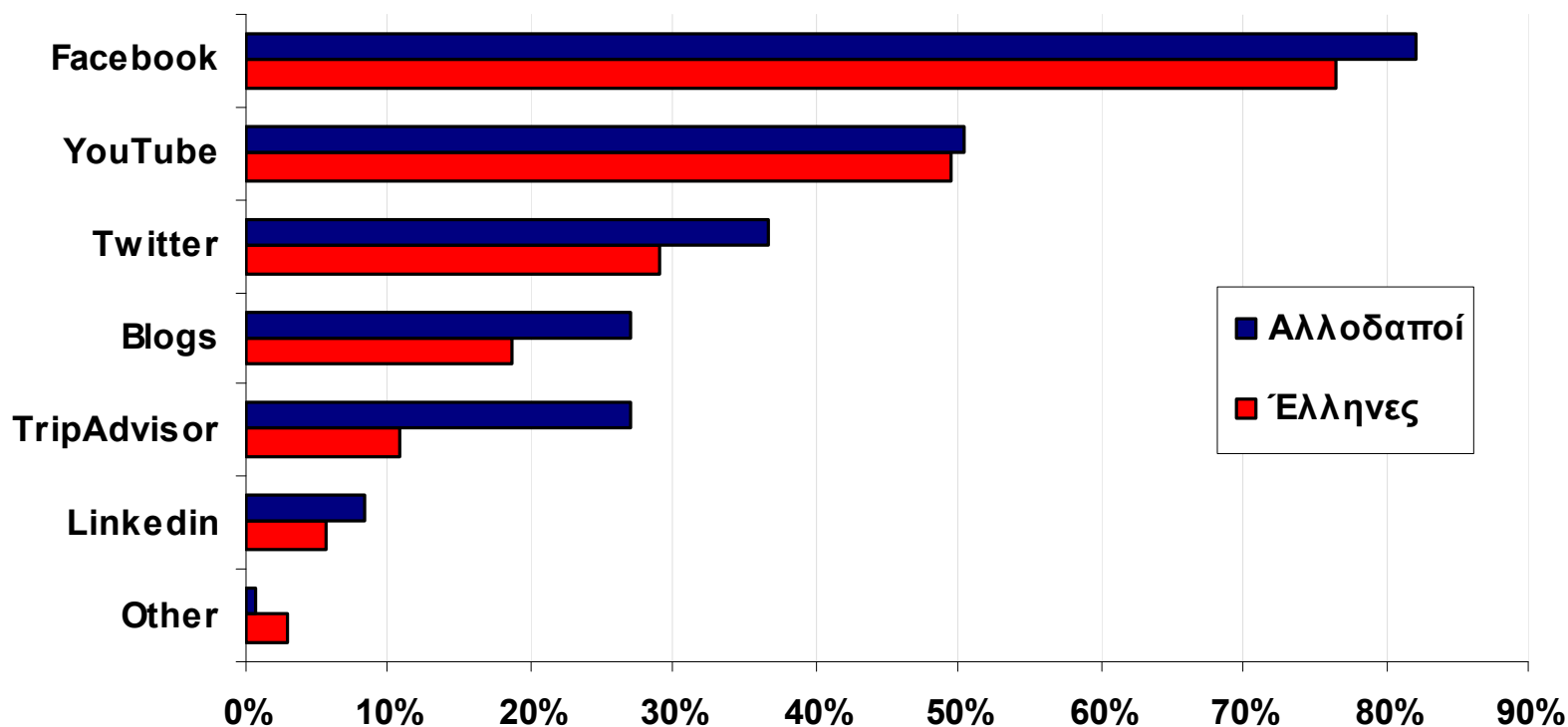
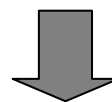
Από που πήρατε πληροφορίες για την Θεσσαλονίκη



Έλληνες έναντι αλλοδαπών

Κάνετε χρήση των κοινωνικών δικτύων

- Έλληνες: 72.2%
- Αλλοδαποί: 74.7%



Ημερήσια Δαπάνη



	Έλληνες	Αλλοδαποί
Αξιοθέατα / Διασκέδαση	€ 20.11	€ 13.32
Εστιατόρια, Cafés, Bars	€ 41.27	€ 30.99
Shopping	€ 32.16	€ 33.92
Άλλο	€ 10.96	€ 10.22
Σύνολο	<u>€ 104.50</u>	<u>€ 88.45</u>

Διάρκεια παραμονής

2.84

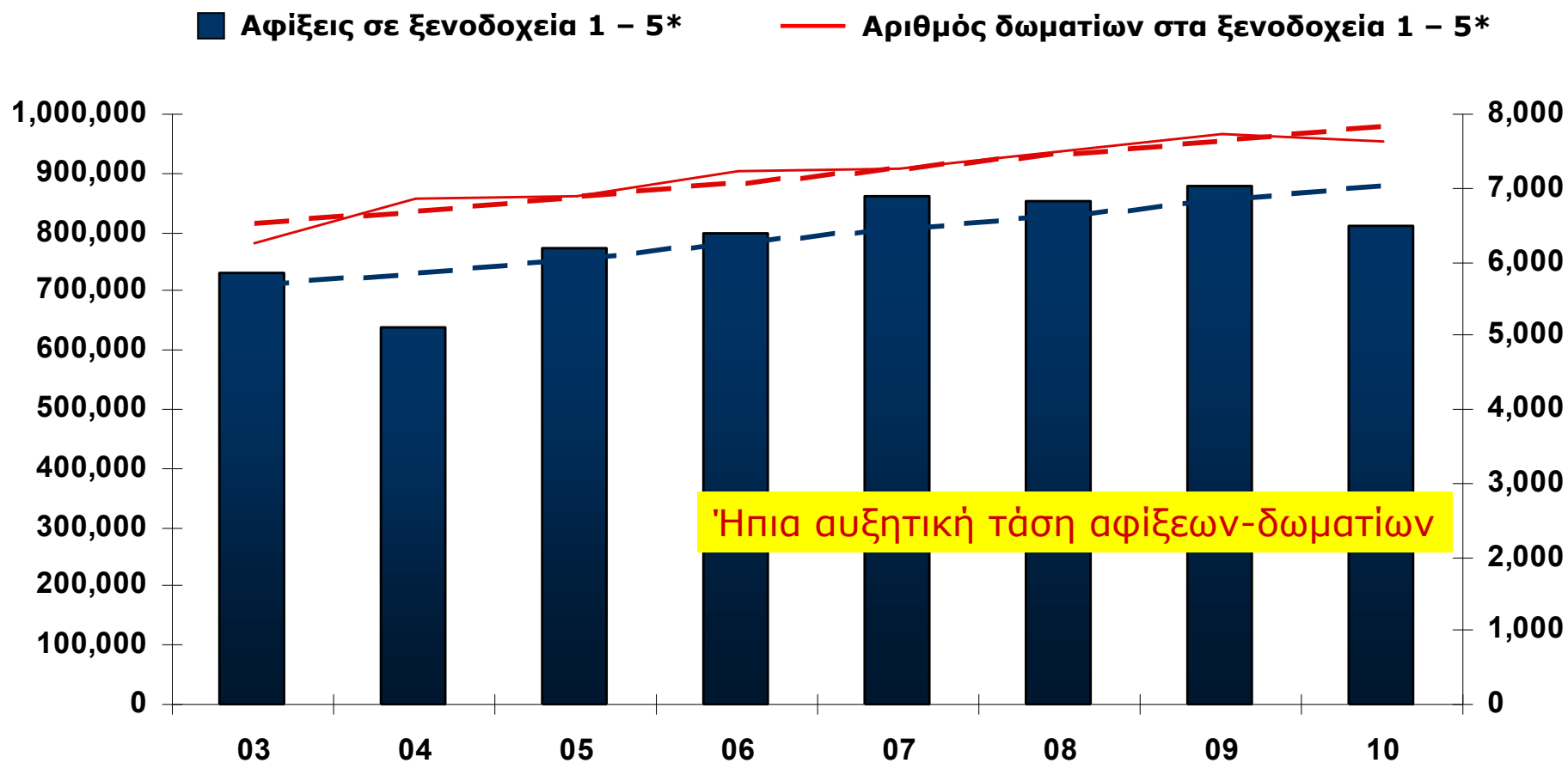
4.41 ημερησίως



Απόδοση Ξενοδοχείων

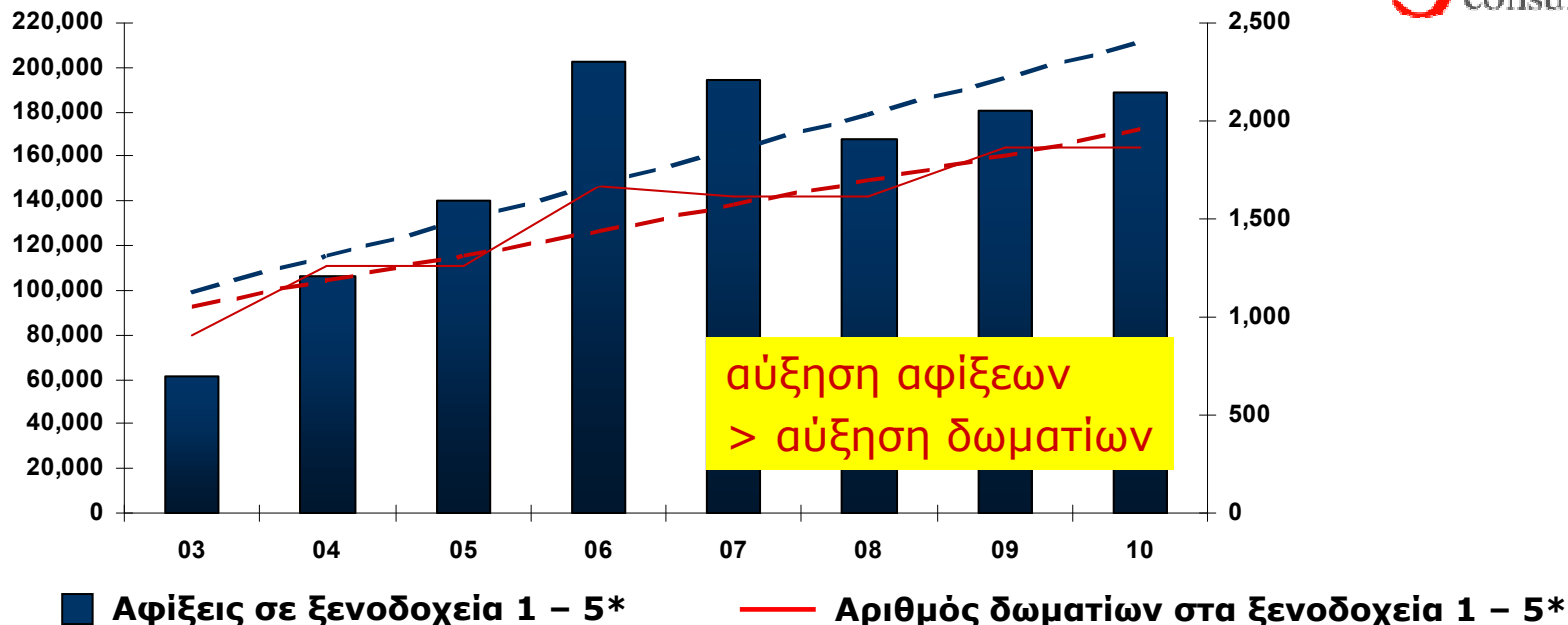
gbr
consulting

Προσφορά & Ζήτηση: μακροπρόθεσμη τάση

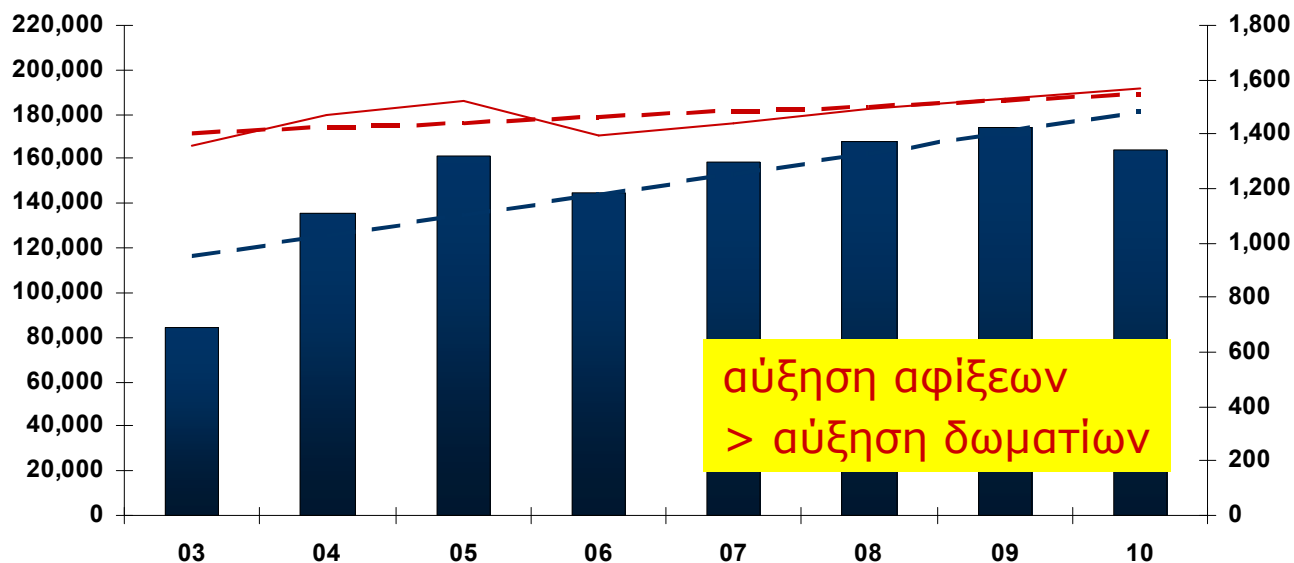


Προσφορά & Ζήτηση: μακροπρόθεσμη τάση

5*



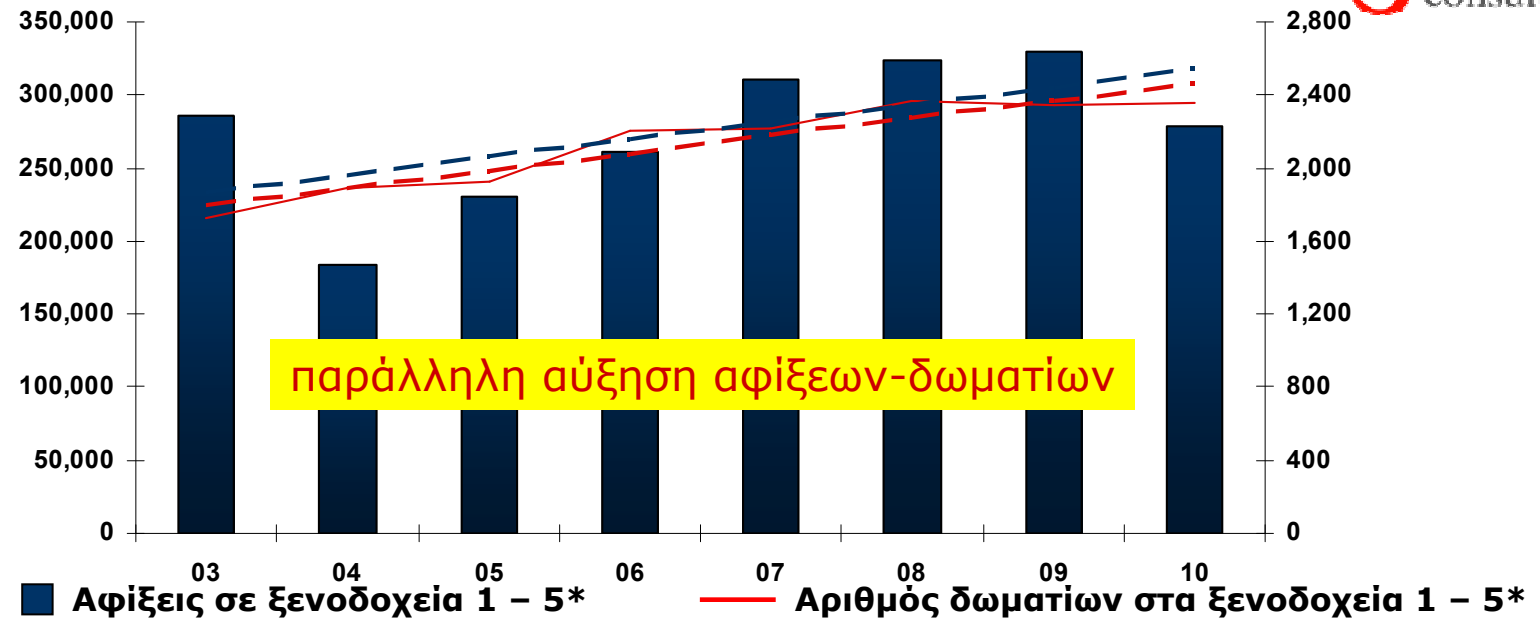
4*



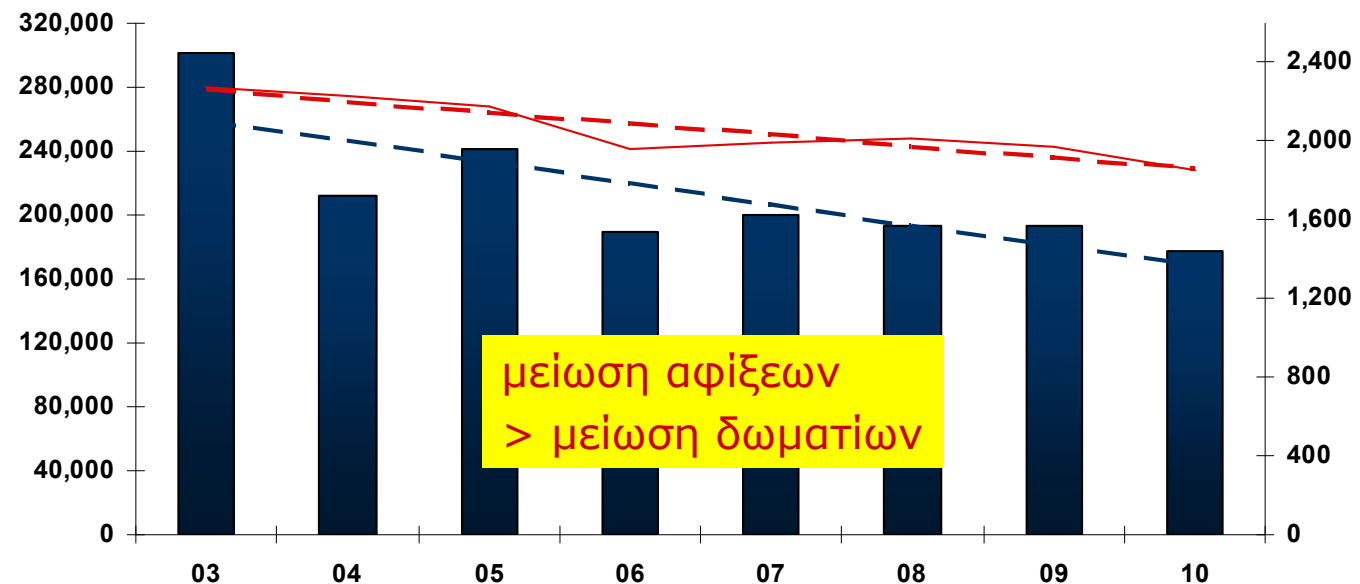
Προσφορά & Ζήτηση: μακροπρόθεσμη τάση



3*

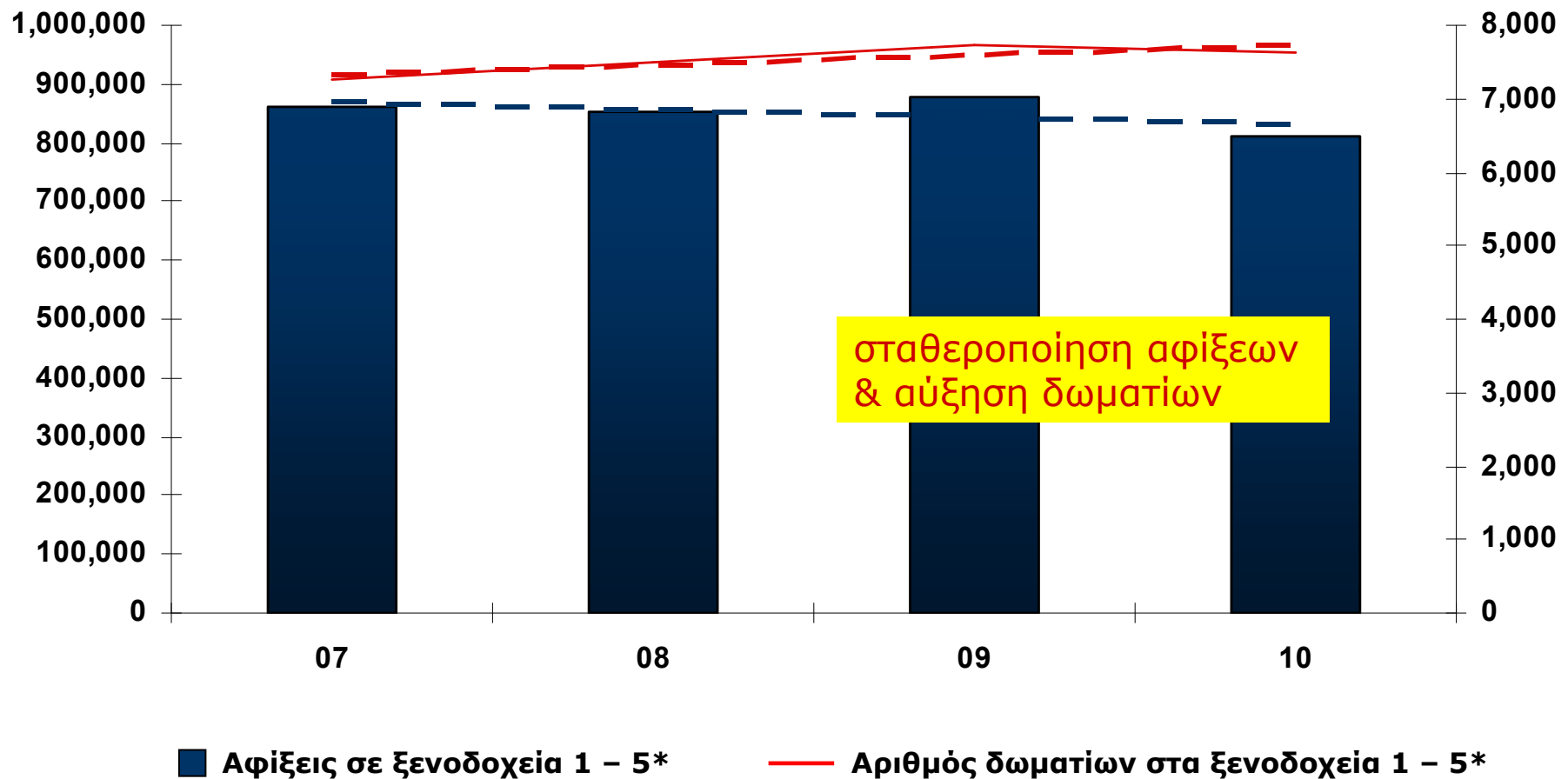


2* & 1*



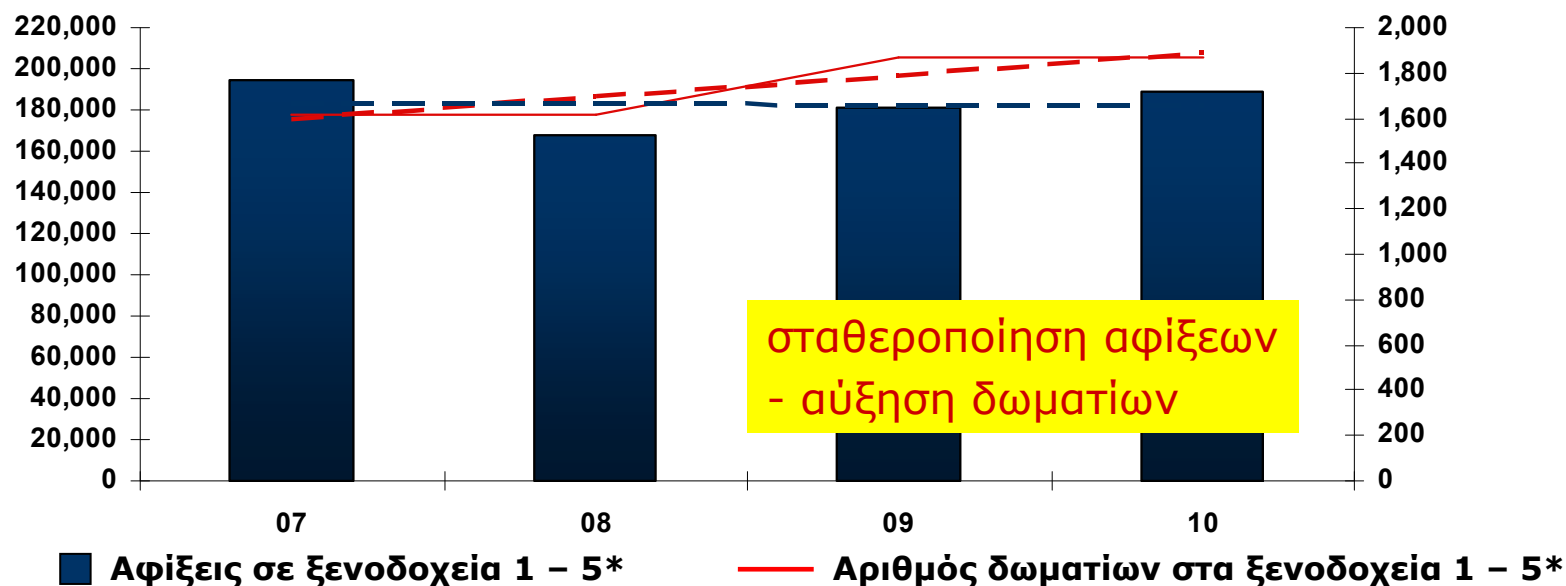
Πηγή: ΕΛ.ΣΤΑΤ.

Προσφορά & Ζήτηση: βραχυπρόθεσμη τάση

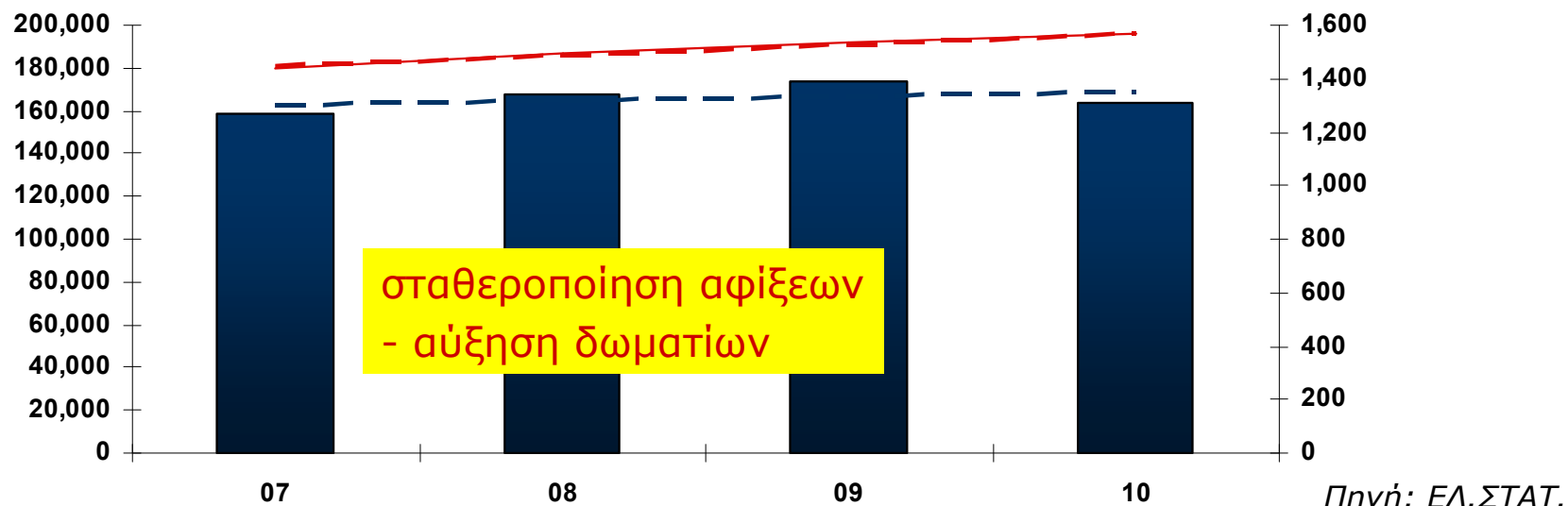


Προσφορά & Ζήτηση: βραχυπρόθεσμη τάση

5*

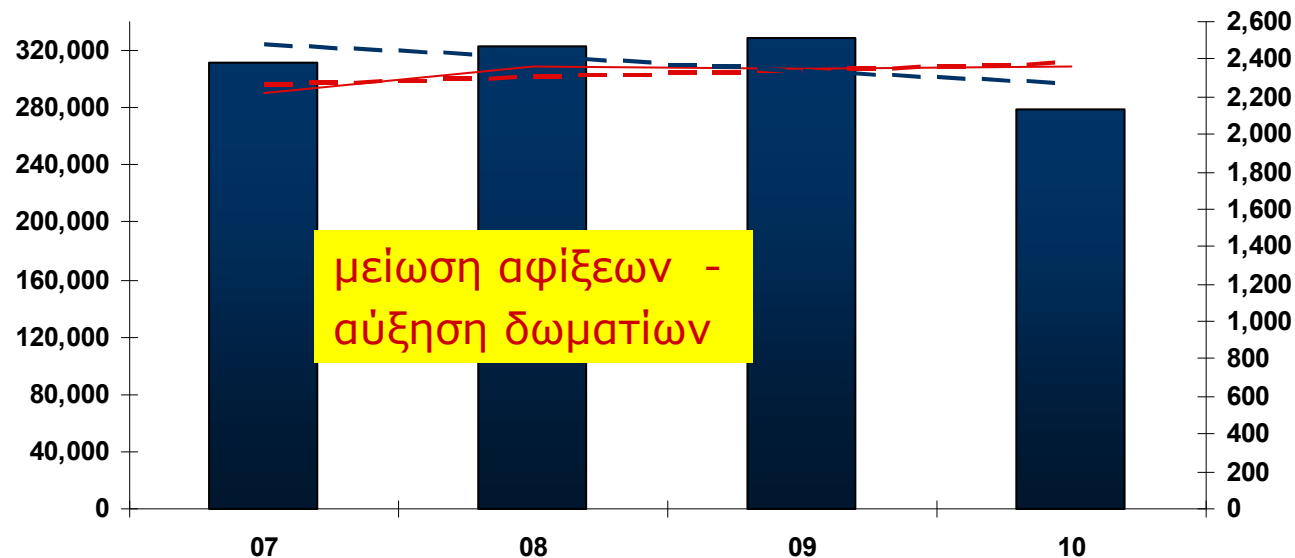


4*



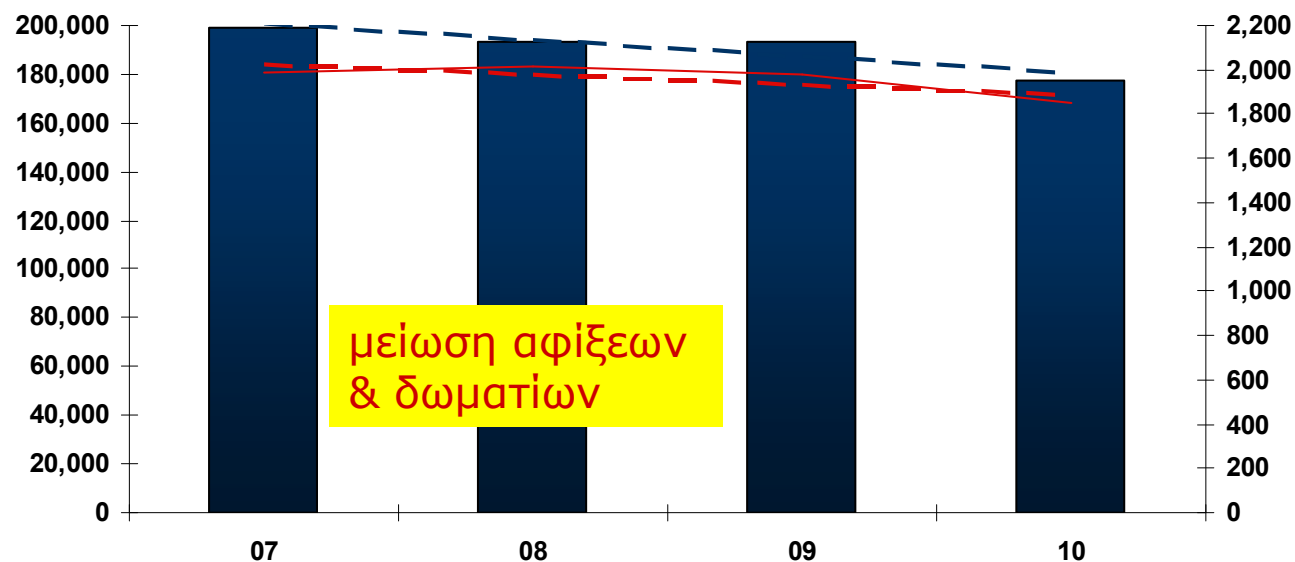
Προσφορά & Ζήτηση: βραχυπρόθεσμη τάση

3*

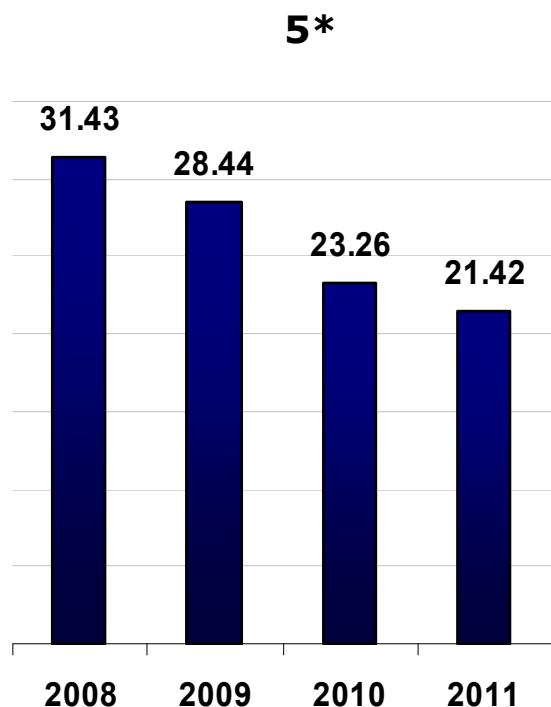


■ Αφίξεις σε ξενοδοχεία 1 - 5* — Αριθμός δωματιών στα ξενοδοχεία 1 - 5*

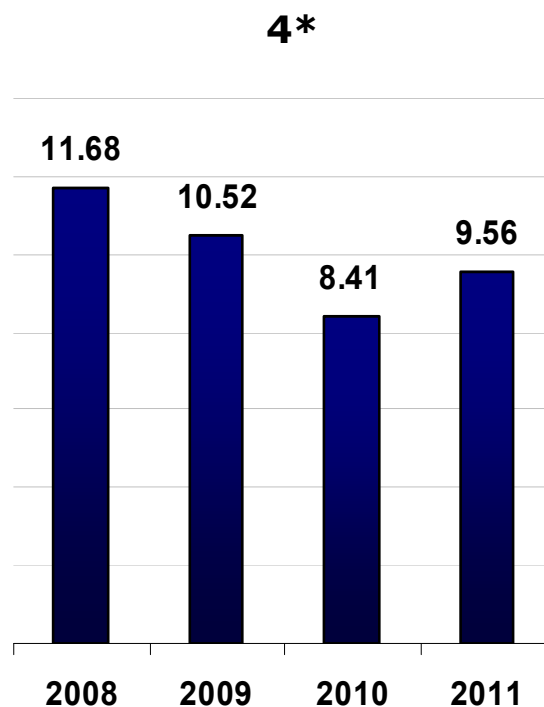
2* & 1*



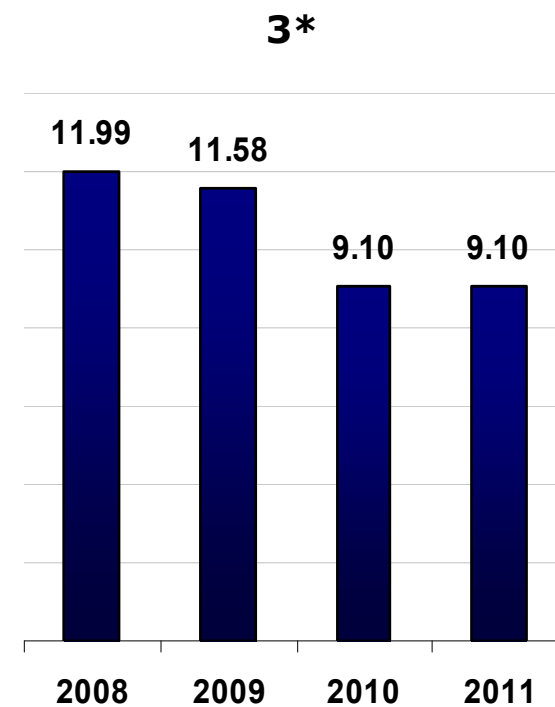
Έσοδα δωματίου ΥΤD Δεκ (x 1 εκ €)



**"σταθεροποίηση αφίξεων
αύξηση δωματίων"**



**"σταθεροποίηση αφίξεων
αύξηση δωματίων"**

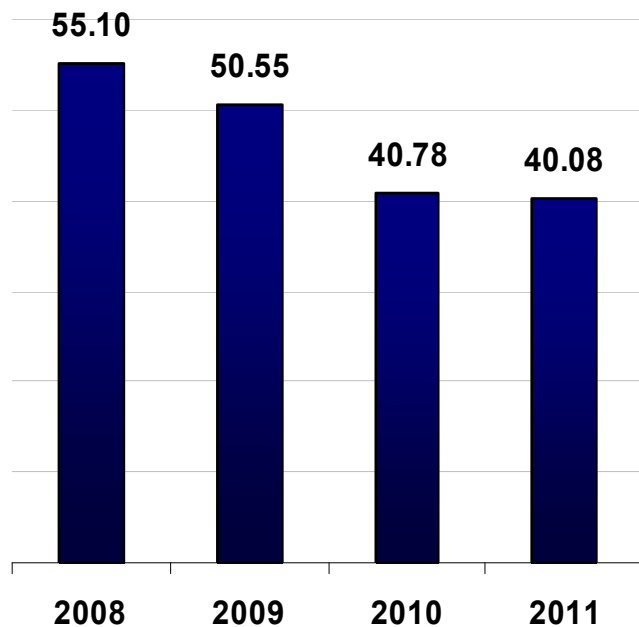


**"πτώση αφίξεων
αύξηση δωματίων"**

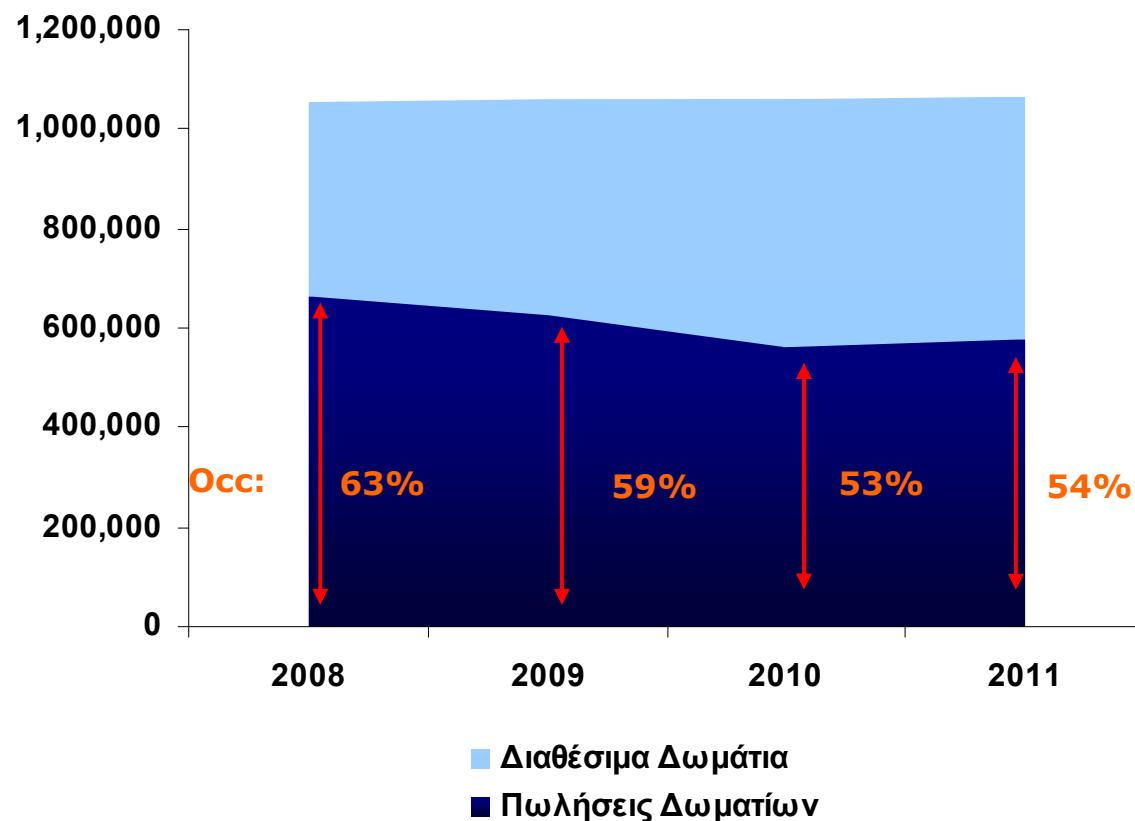
**Βάσει 28 ξενοδοχείων που ήταν σε λειτουργία
όλο αυτό το διάστημα 2008-2011_5*: 8, 4*: 8, 3*: 12**

Απόδοση

Έσοδα δωματίου YTD Δεκ
(x 1 εκ €)

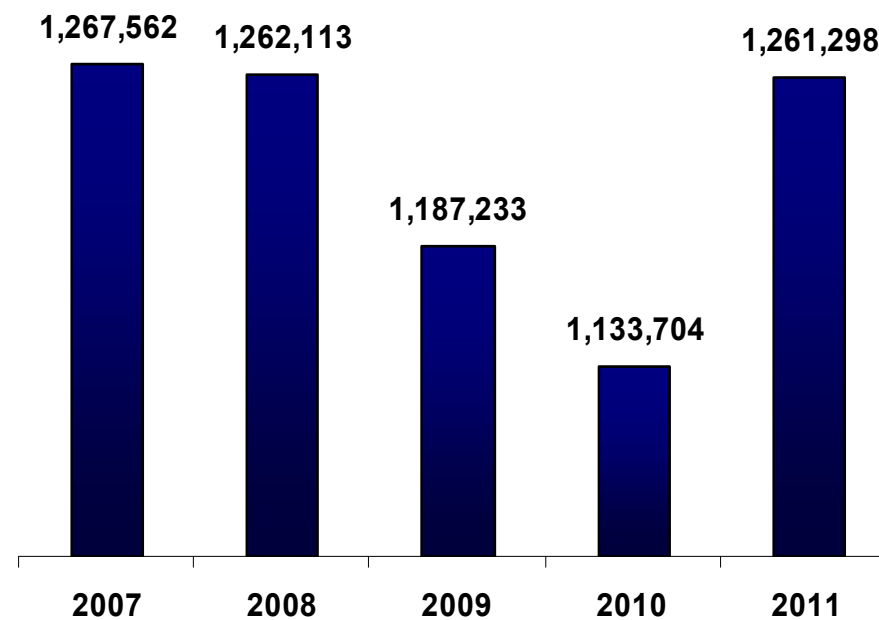
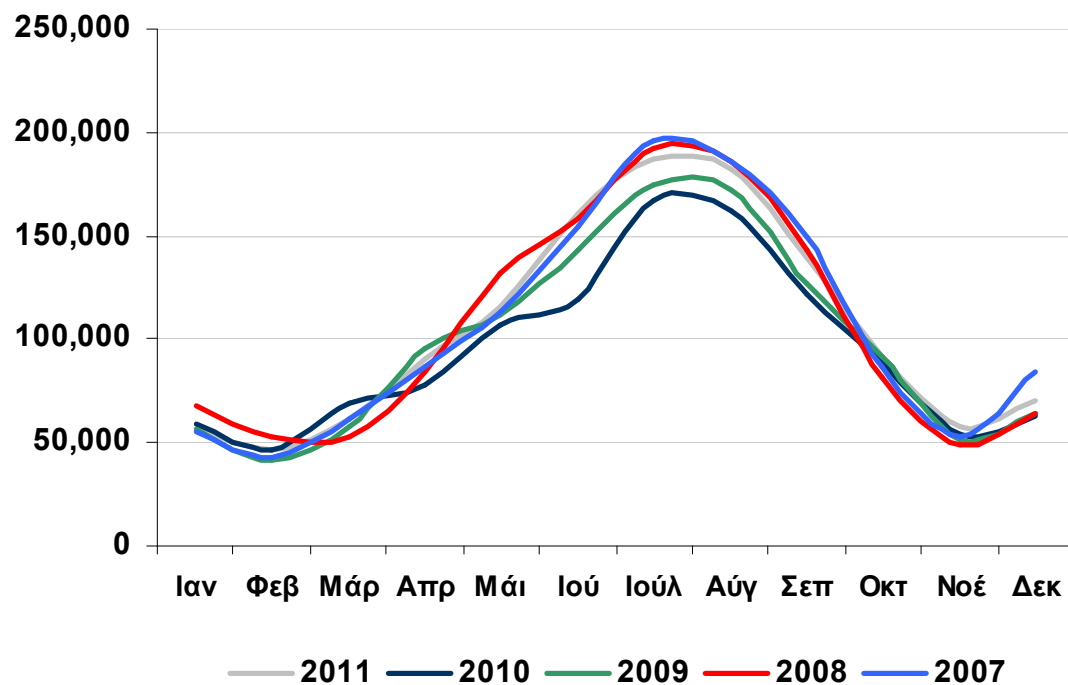


Διαθέσιμα Δωμάτια – Πωλήσεις Δωματίων - Πληρότητα



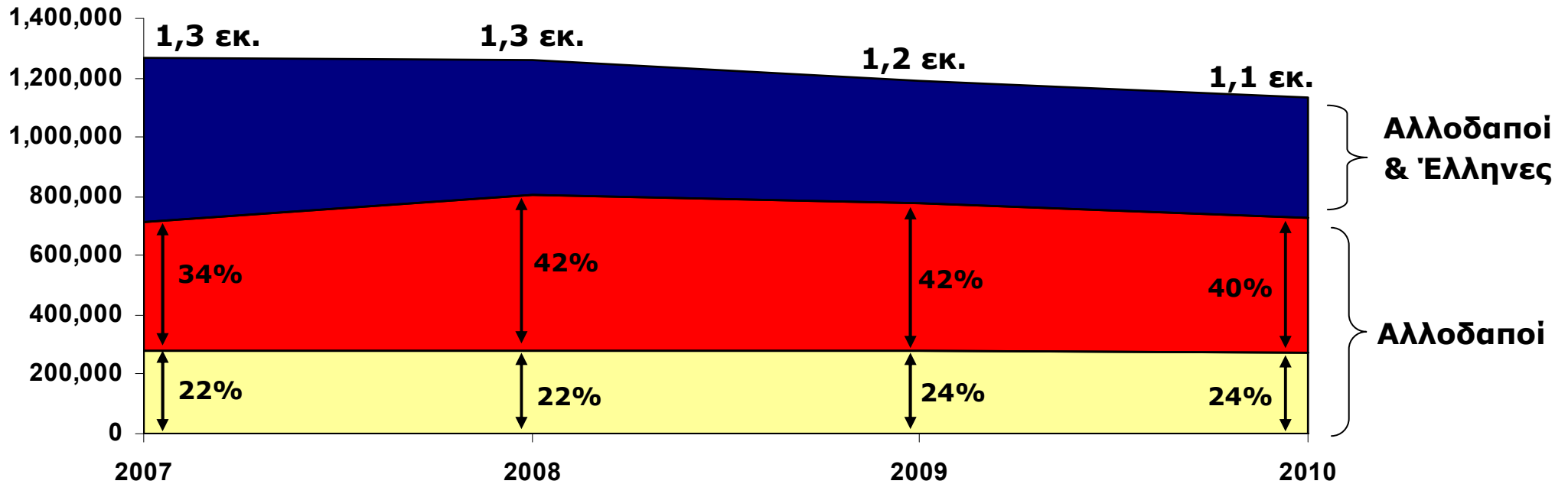
**Βάσει 28 ξενοδοχείων που ήταν σε λειτουργία
όλο αυτό το διάστημα 2008-2011_5*: 8, 4*: 8, 3*: 12**

Αφίξεις στο αεροδρόμιο της Θεσσαλονίκης



Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις

Θεσσαλονίκη - Χαλκιδική

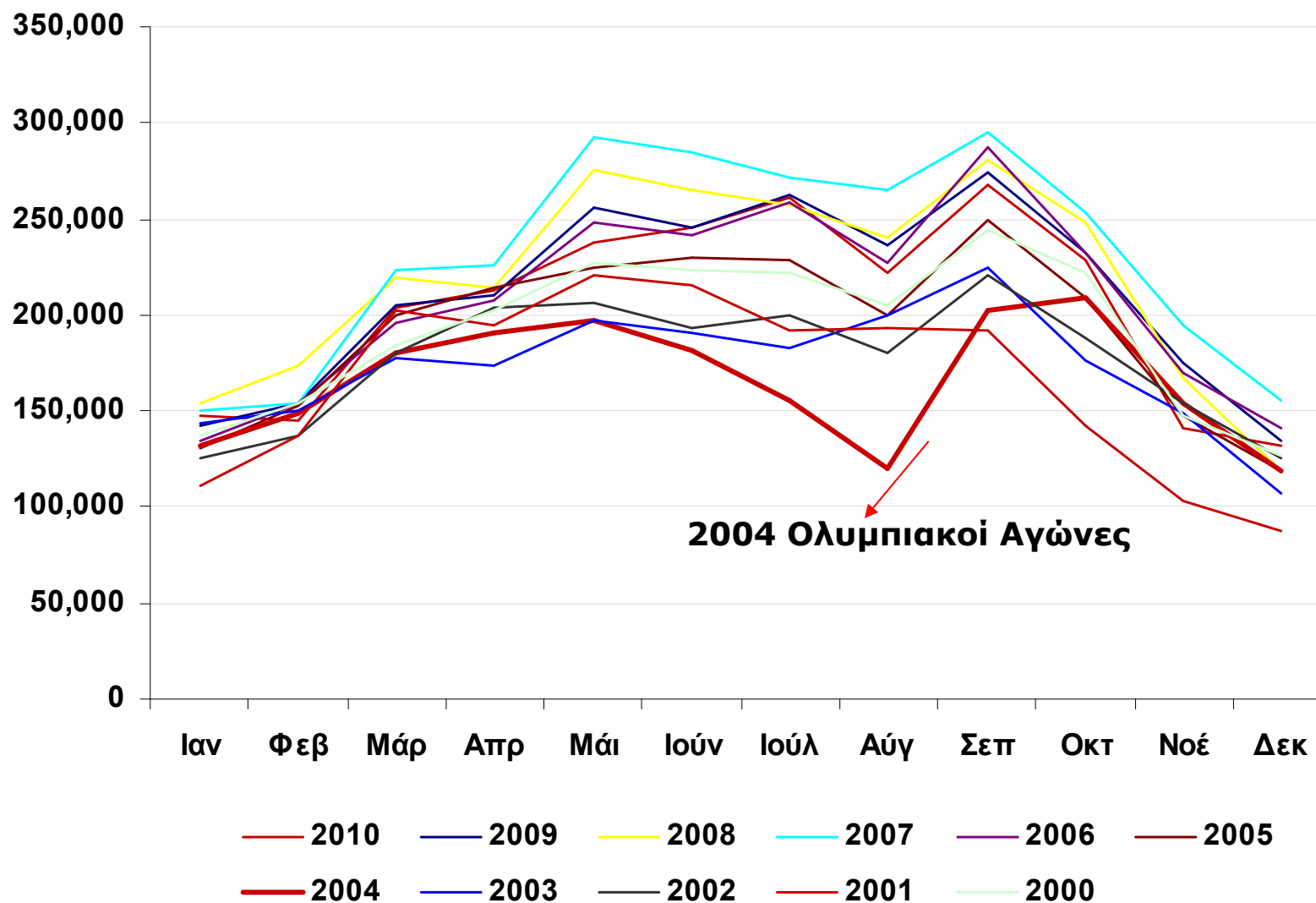


■ Αφίξεις στο αεροδρόμιο της Θεσ/κη (Πηγή: ΣΕΤΕ)

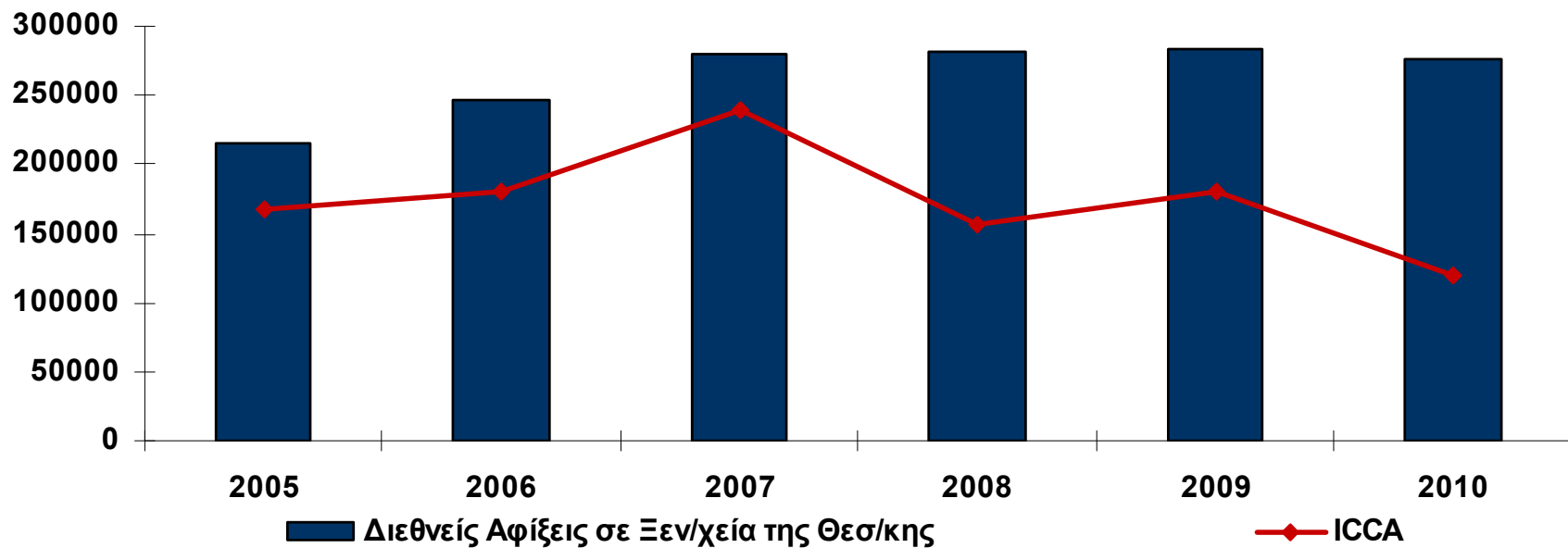
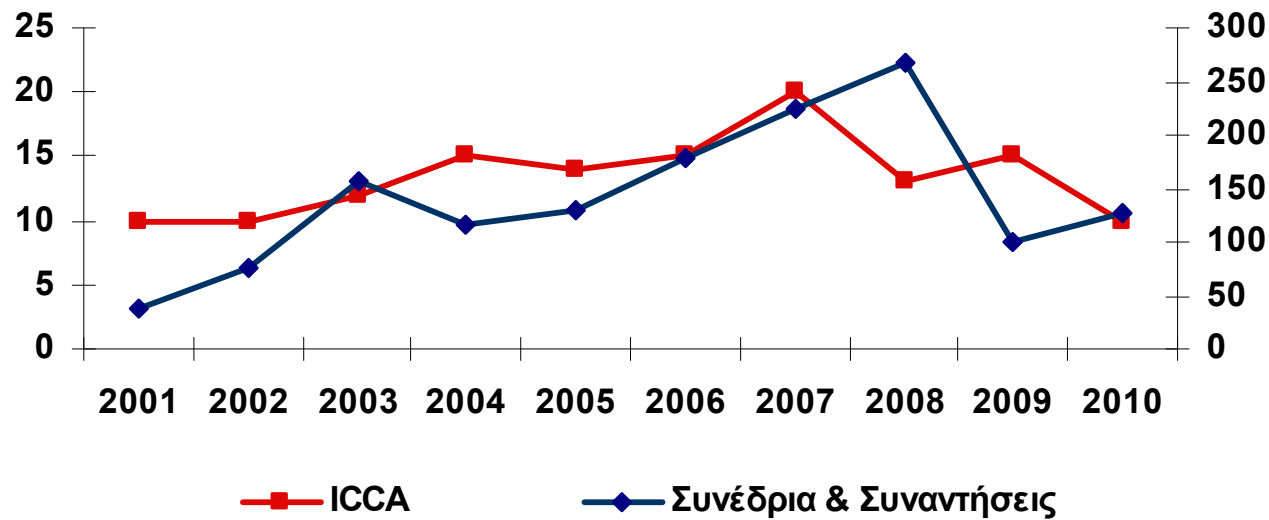
Διεθνείς Αφίξεις, διαμονή σε καταλύματα «ξενοδοχειακού τύπου (Πηγή: ΕΛ.ΣΤΑΤ.)

- Χαλκιδική
- Θεσσαλονίκη

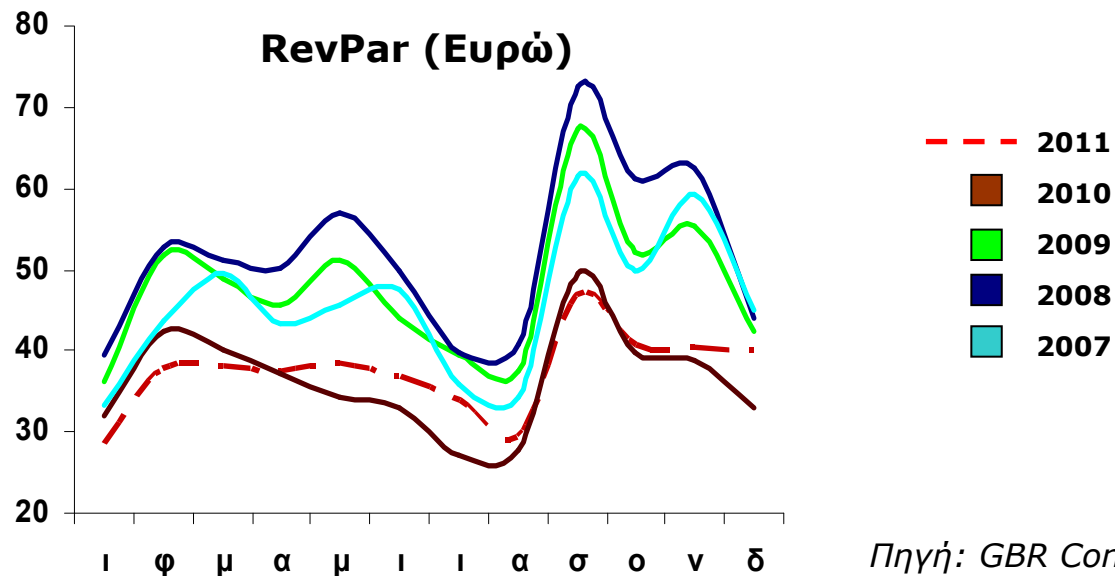
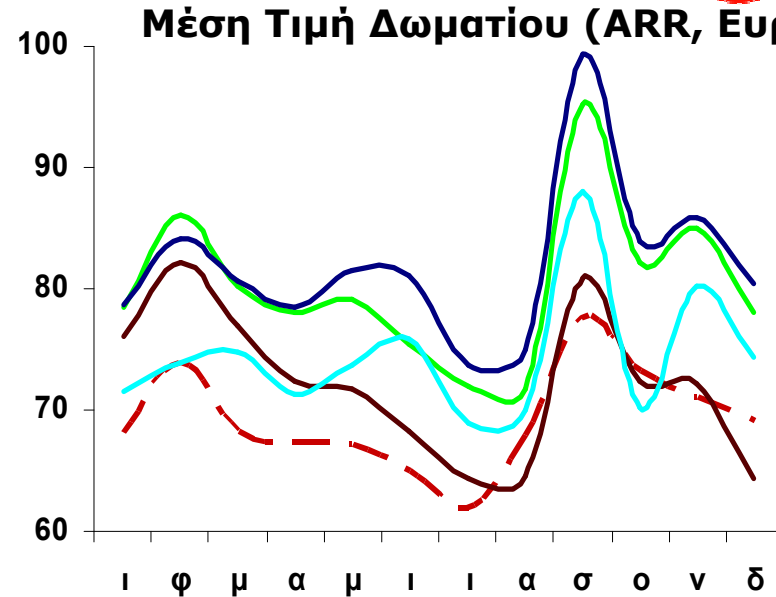
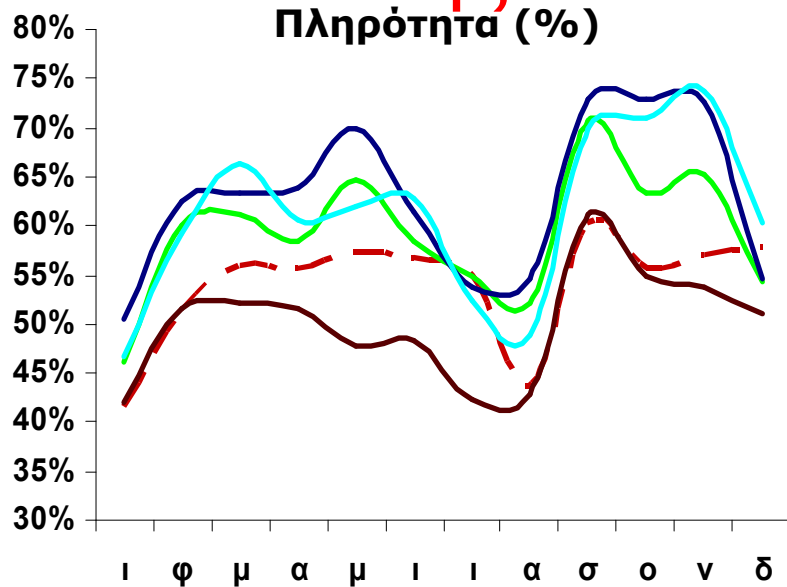
Εποχικότητα - αφίξεις



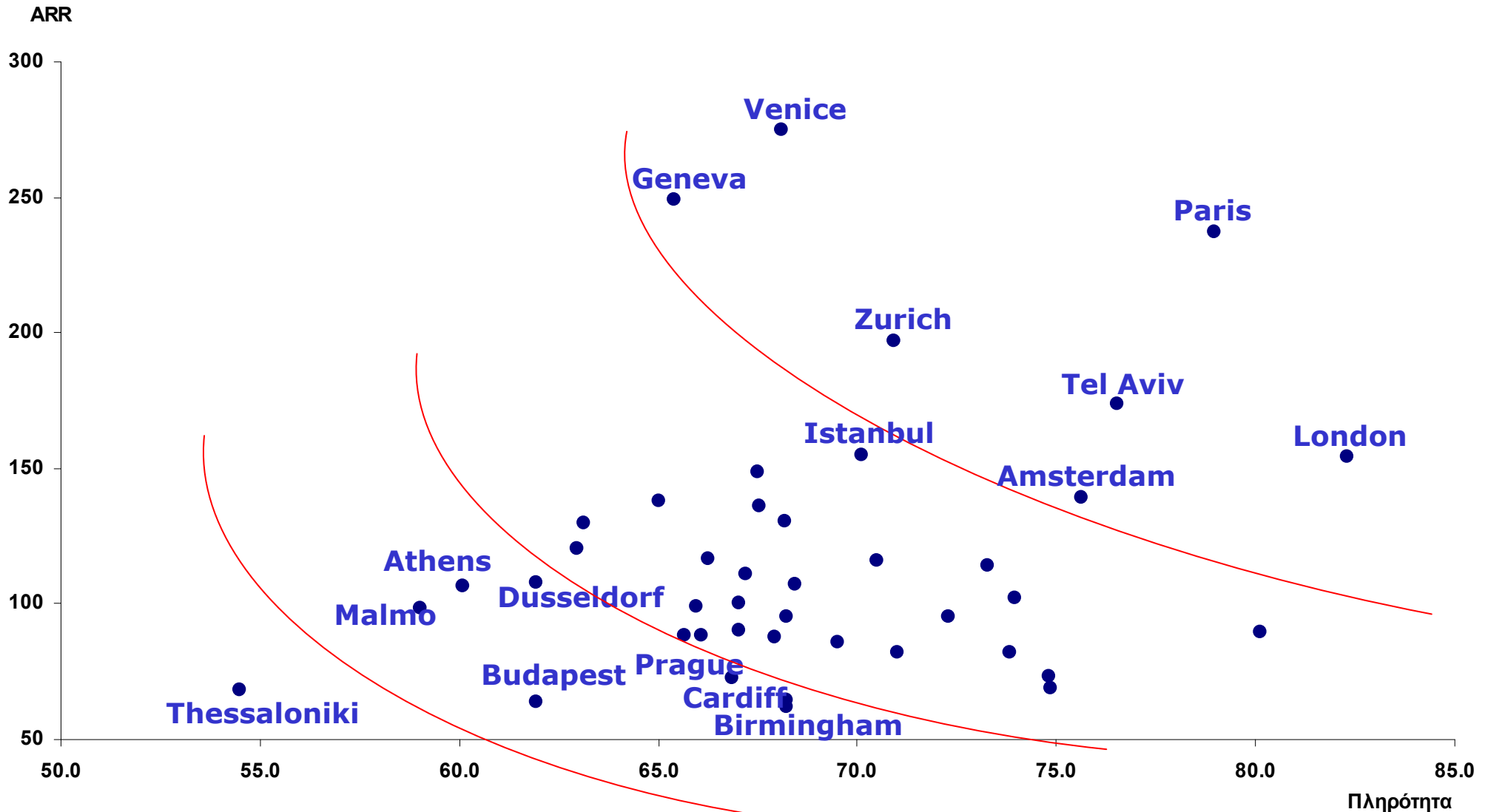
Συνέδρια & Συναντήσεις



Ξενοδοχειακή Βιομηχανία της Θεσσαλονίκης



Απόδοση των Ξενοδοχείων σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο 2011

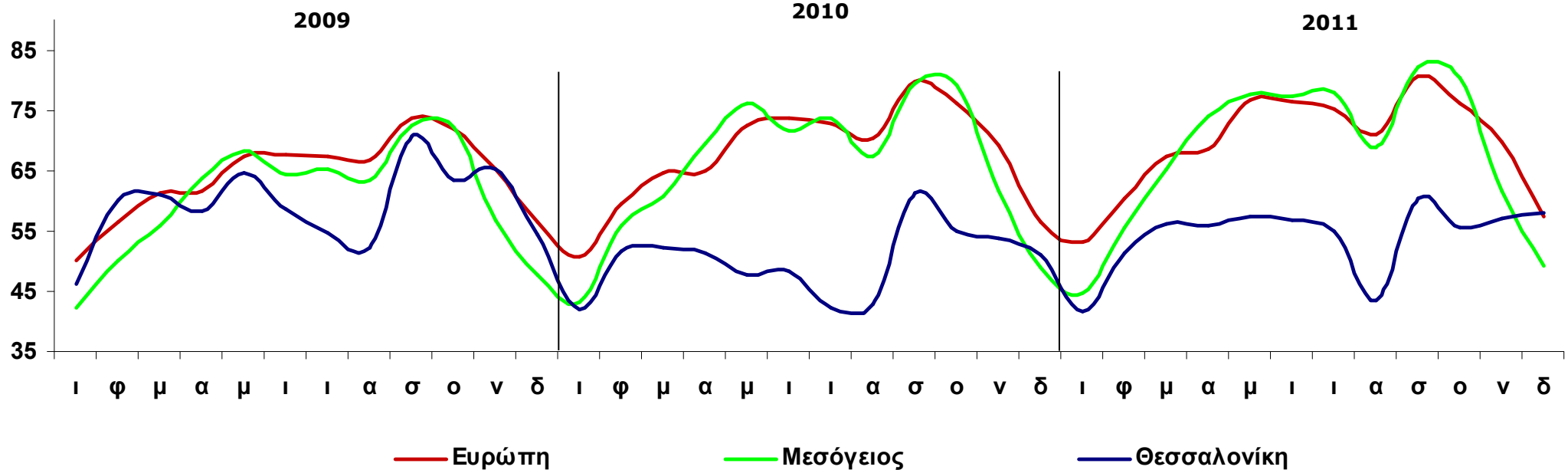


Πηγή: GBR Consulting, STR Global

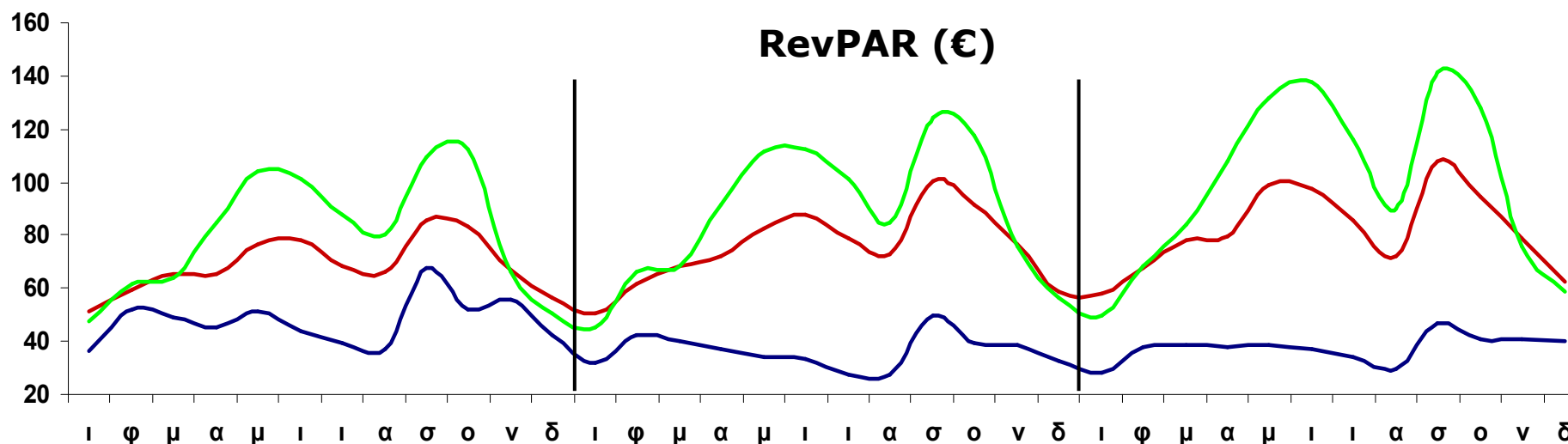
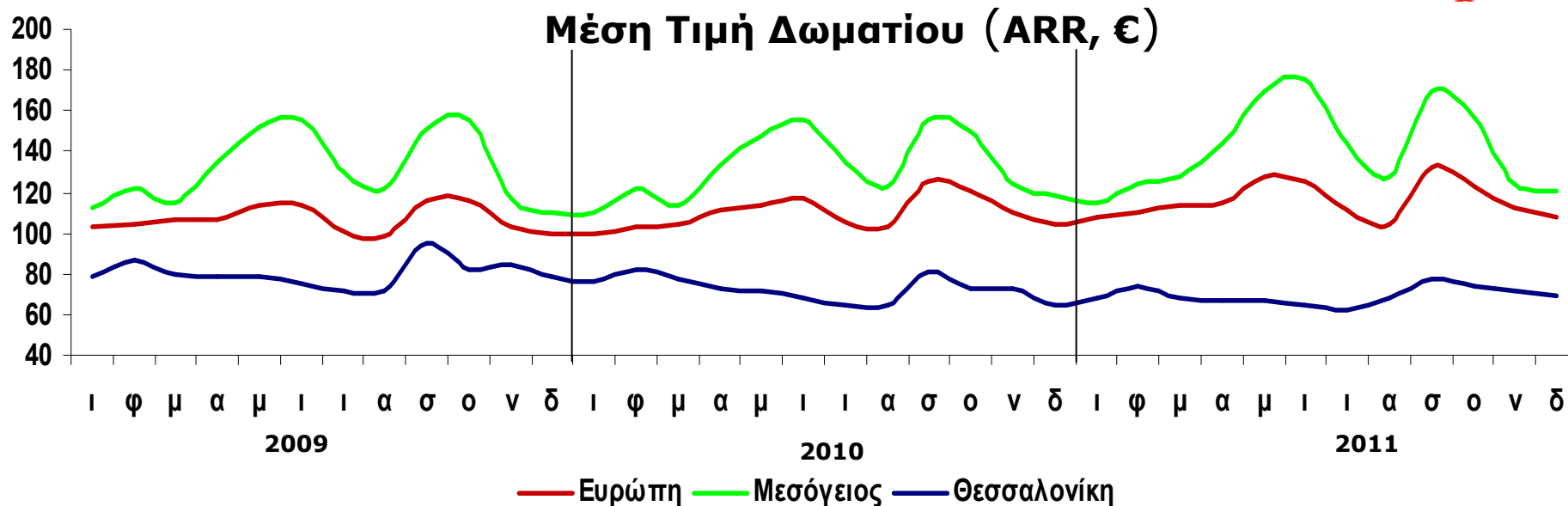
Ευρώπη – Μεσόγειος – Θεσσαλονίκη



Πληρότητα (%)

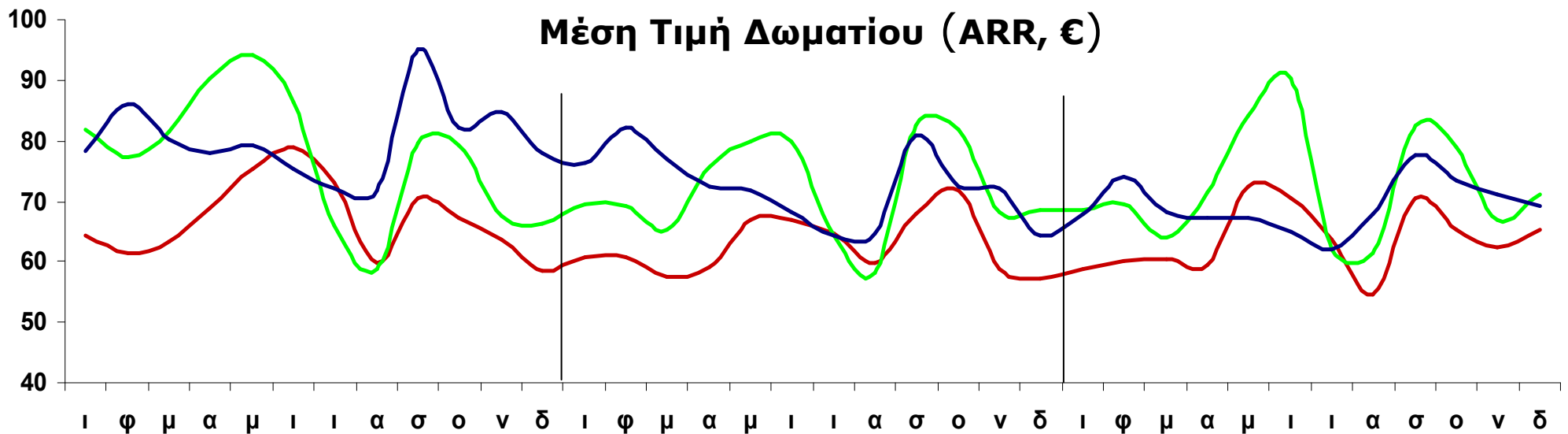
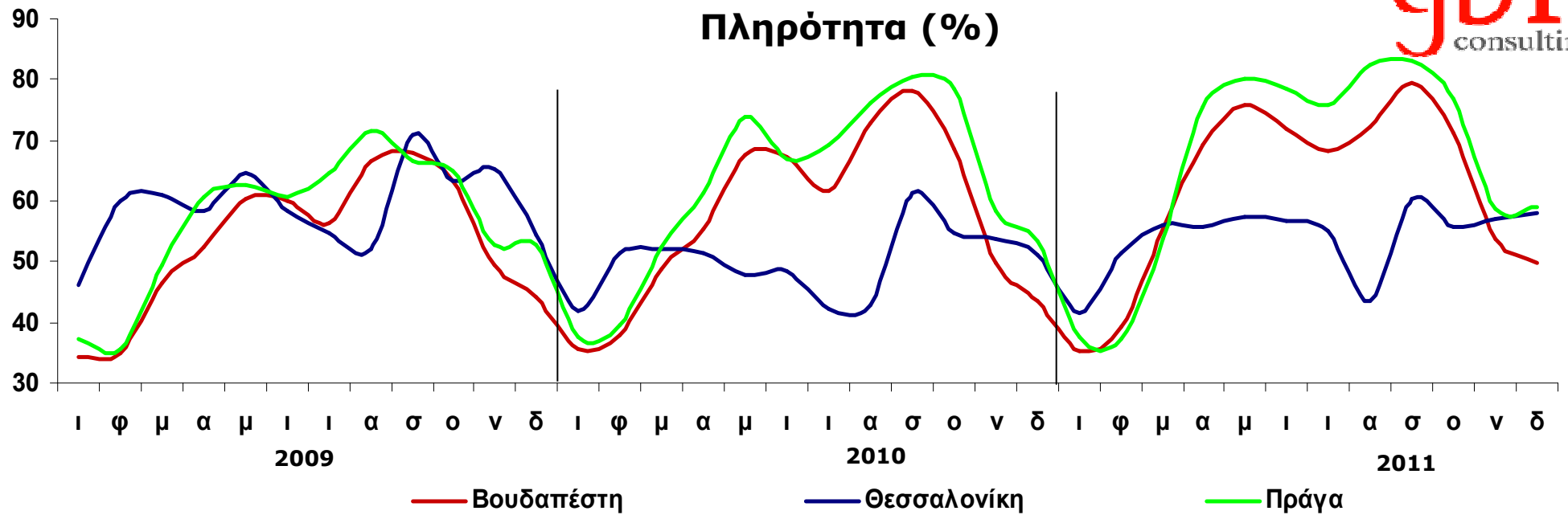


Ευρώπη – Μεσόγειος – Θεσσαλονίκη

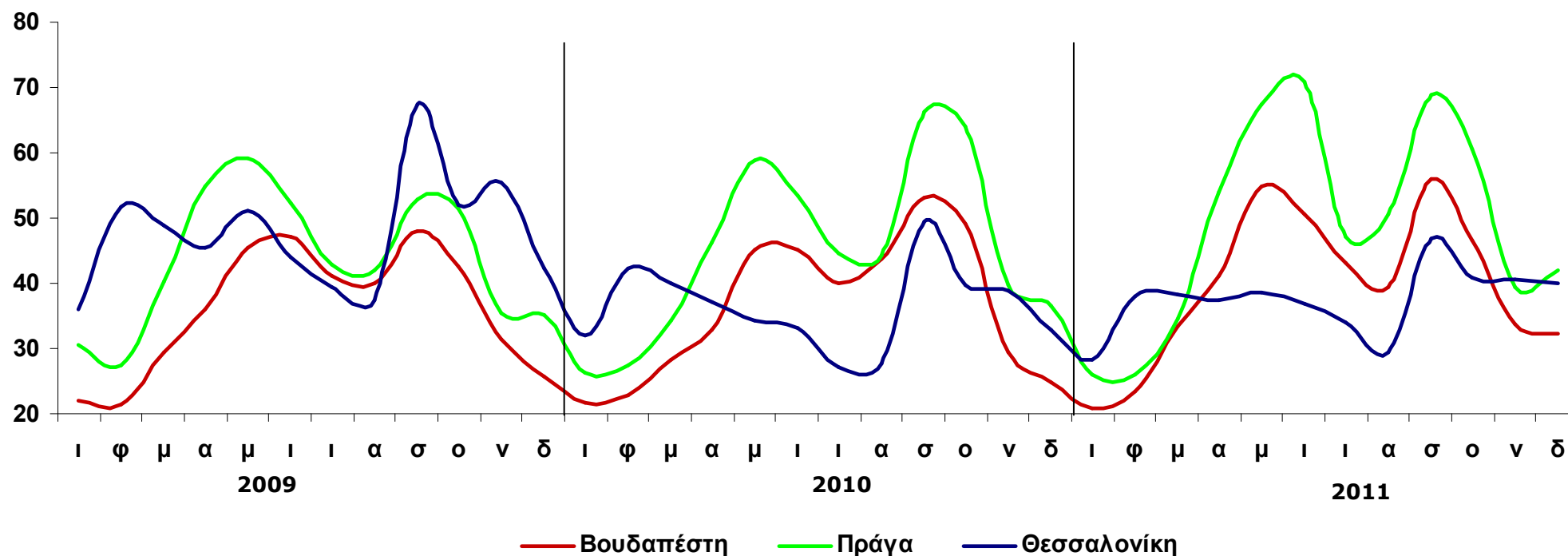


Πηγή: GBR Consulting, ΕΞΘ & STR Global

Κύριος ανταγωνισμός



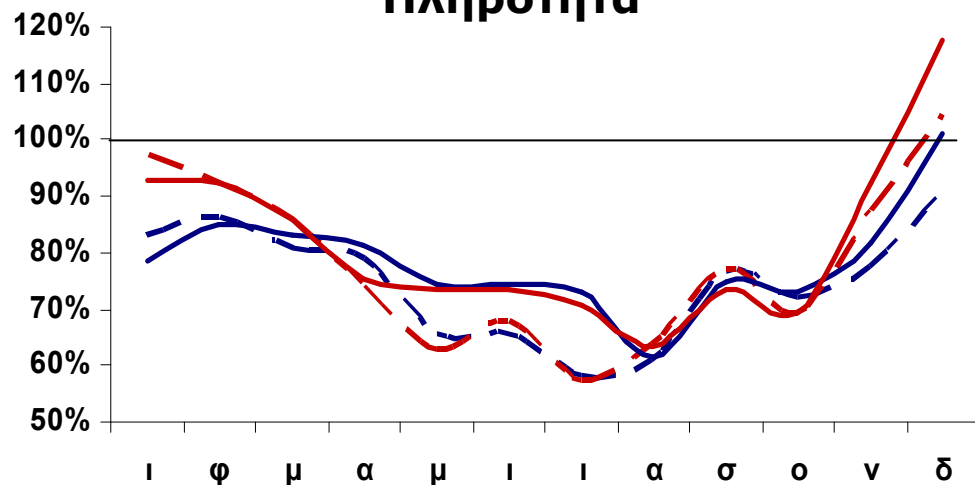
Κύριος ανταγωνισμός



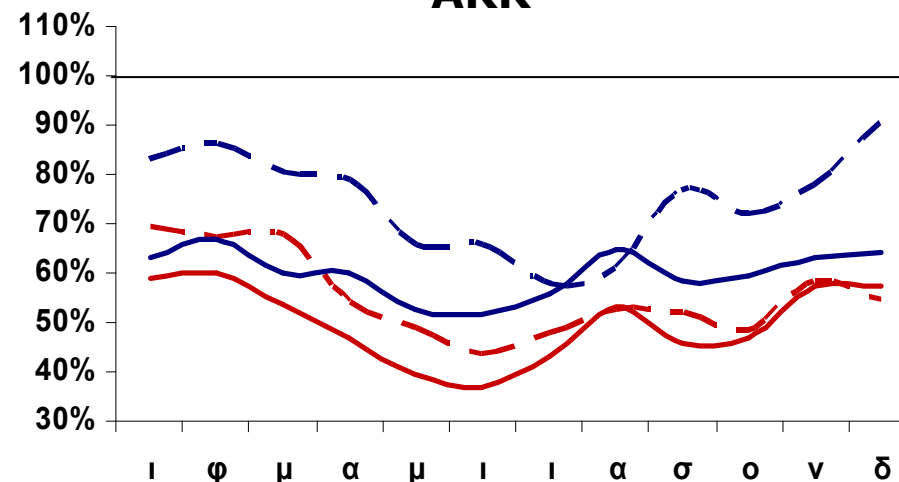
Η Θεσσαλονίκη σε σχέση με Ευρώπη & Μεσόγειο



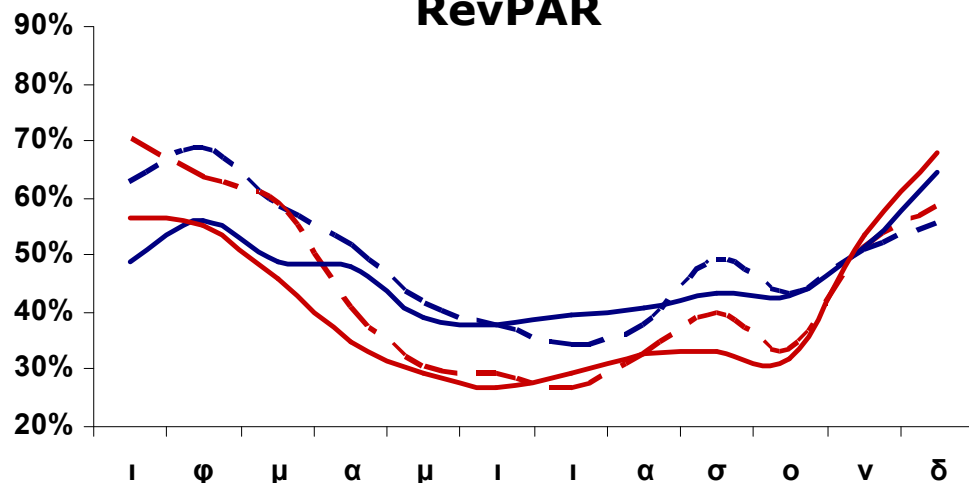
Πληρότητα



ARR



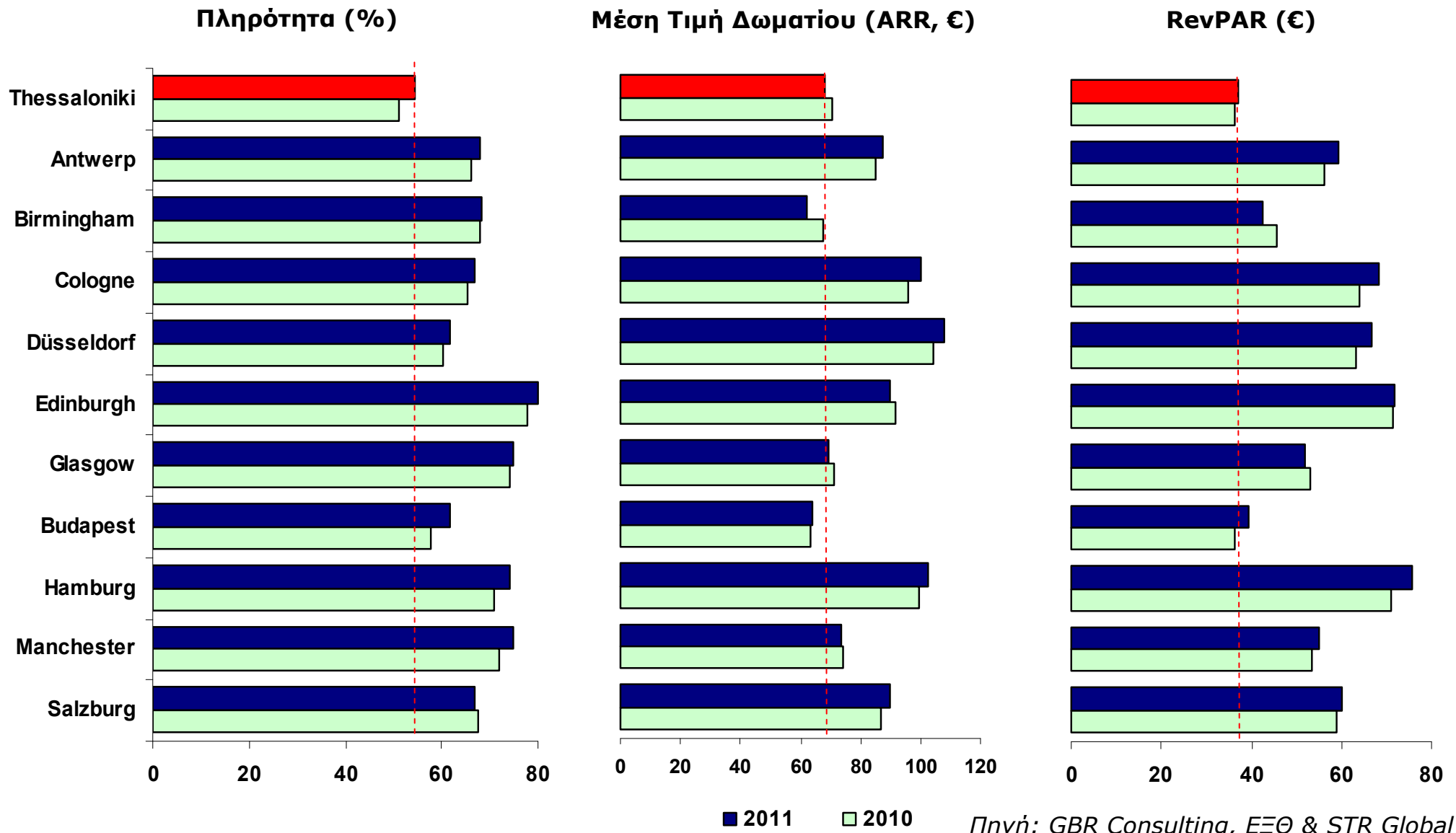
RevPAR



- Ευρώπη 2010
- Ευρώπη 2011
- Μεσόγειος 2010
- Μεσόγειος 2011

Πηγή: GBR Consulting, ΕΞΘ & STR Global

Η Απόδοση των Ξενοδοχείων στην Θεσ/κη & 10 Ευρωπαϊκές πόλεις – ΥΤD Δεκέμβριος 2011

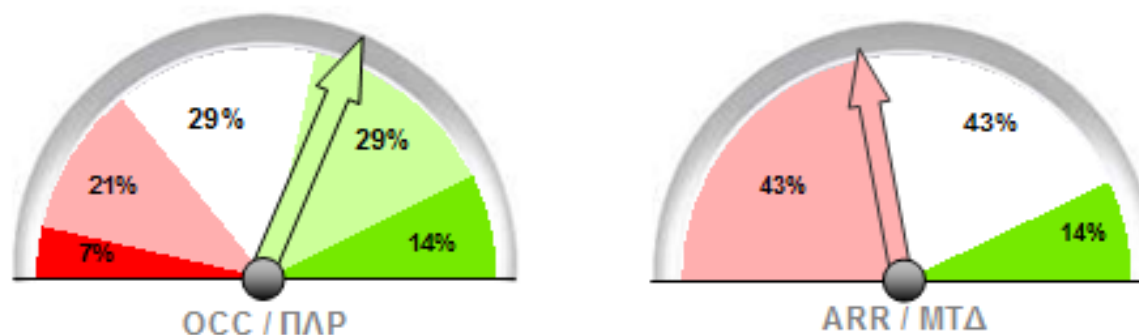


Πηγή: GBR Consulting, ΕΞΘ & STR Global

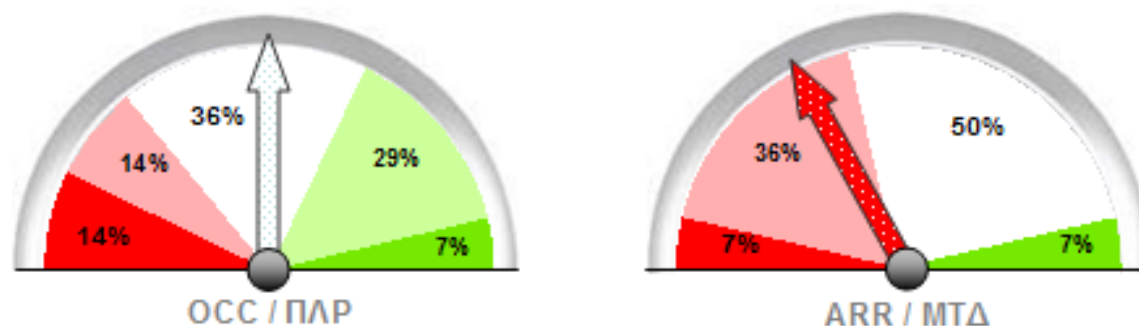
Βαρόμετρο Τουρισμού

Εκτιμήσεις για τα Ξενοδοχεία της Θεσσαλονίκης για το 2012

«ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΜΟΥ»



«ΑΓΟΡΑ ΓΕΝΙΚΑ»



% απαντήσεων που αναμένουν

