



Προφίλ & Ικανοποίηση
Τουριστών
και
Απόδοση Ξενοδοχείων
της Θεσσαλονίκης

Απρίλιος 2017



Αποκλειστικός Χορηγός



Κύριες Αγορές

Διανυκτερεύσεις
2016 / 2015

- ▲ 1. Κύπρος, +15,0%
- ▲ 2. Τουρκία, +4,5%
- ◆ 3. ΗΠΑ +0,5%

Ξενοδοχεία Πληρότητα *

YTD Δεκ 2016

69,9%

▲ +4,8% (YoY)

Ξενοδοχεία Τιμές *

YTD Δεκ 2016

▲ ARR: € 67
+0,6% (YoY)

▲ RevPAR: € 47
+5,4% (YoY)

Δαπάνες στην Πόλη

2016

€ 71

▲ +4,1% (YoY)

Συνολική Ικανοποίηση

2016

▲ Βαθμολογία: 8,2
2015: 8,1

▲ Σύσταση: 97%
2015: 94%

Ξενοδοχεία Ικανοποίηση

2016

▲ Εγκαταστάσεις: 8,8
2015: 8,7

▲ Value for money: 8,5
2014: 8,4

Ξενοδοχεία Προσφορά

YTD Δεκ 2016

◆ Μονάδες: 138
-% (Δεκ 2015)

▲ Δωμάτια: 7.712
+1% (Δεκ 2015)

Διεθνείς Αφίξεις στο Αεροδρόμιο

YTD Δεκ 2016

1,7 εκατομμύρια

▲ +9,8% (YoY)


Πηγές: Ένωση Ξενοδόχων Θεσσαλονίκης, ΥΠΑ, ΞΕΕ, GBR Consulting

* Βάσει του μηνιαίου benchmarking σε ξενοδοχεία 5,4 και 3 αστέρων



Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

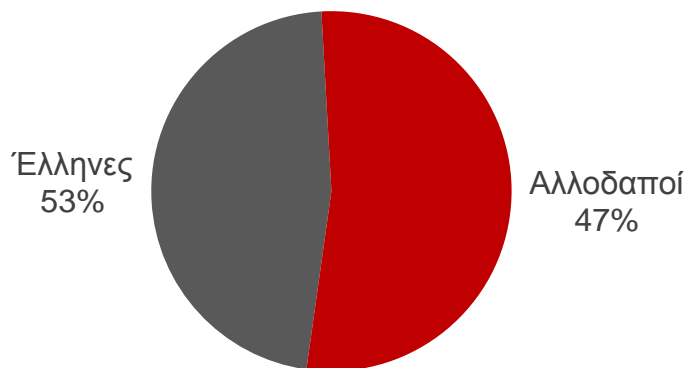
- ▶ Μέθοδος: ερωτηματολόγια
- ▶ Δείγμα: ~ 1.200 ερωτηματολόγια
- ▶ Συλλέχτηκαν την περίοδο Οκτωβρίου 2016 – Ιανουαρίου 2017
- ▶ Στοιχεία από 41 ξενοδοχεία κατηγορίας 1* - 5*, μέλη της Ένωσης Ξενοδόχων Θεσσαλονίκης



Από πού και
με ποιο μέσο
έρχονται οι τουρίστες;

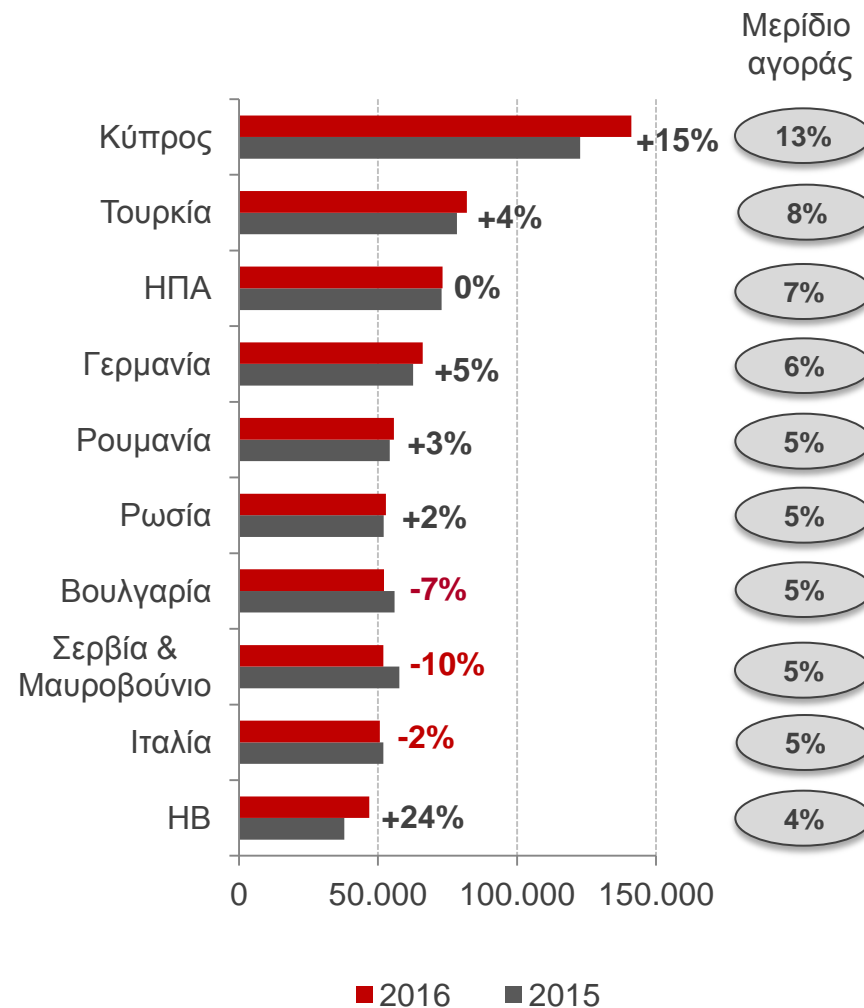
gbr
consulting

Διανυκτερεύσεις 2016



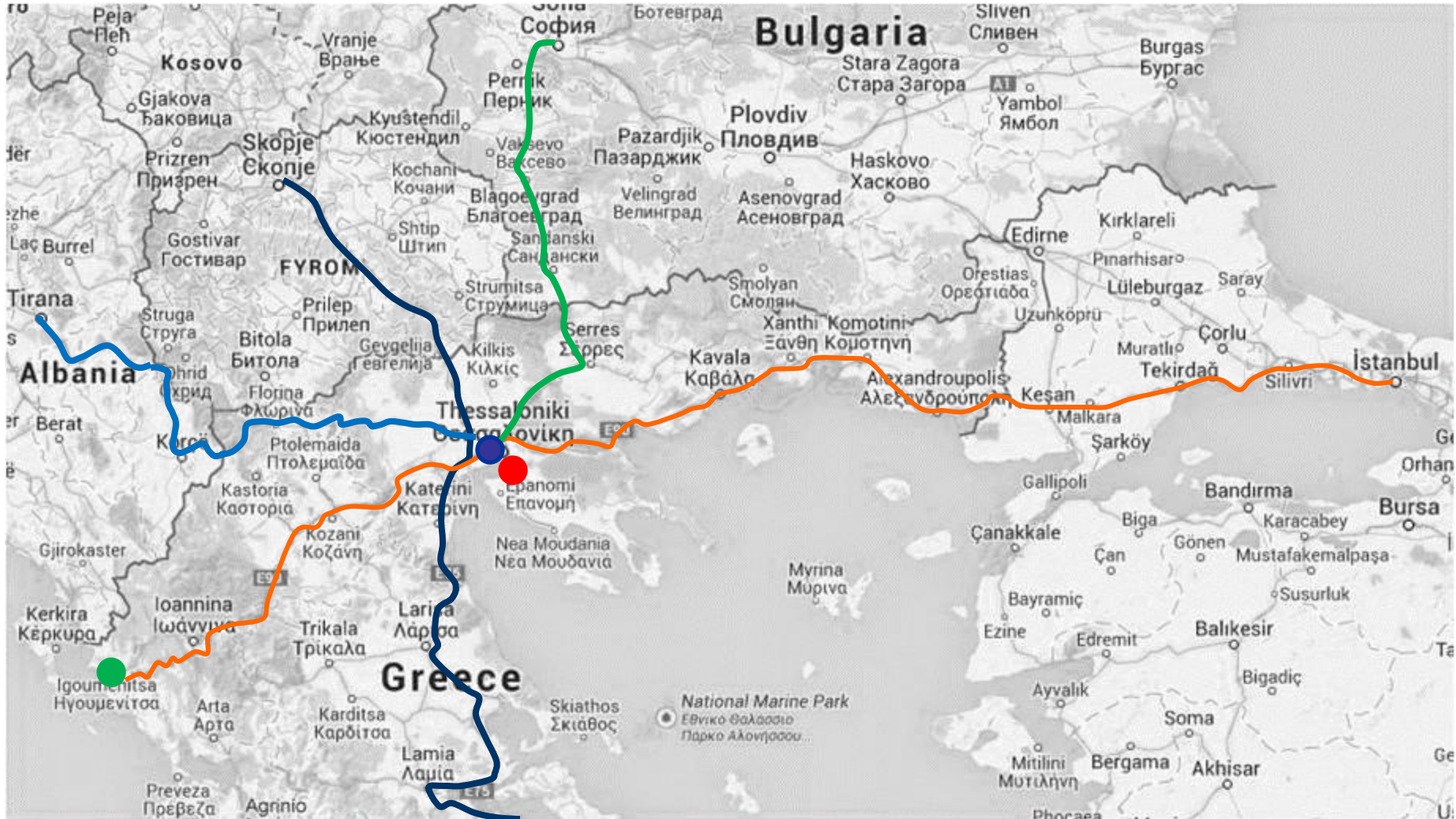
- ✓ Το 2016 σημειώθηκαν περισσότερες διανυκτερεύσεις από Έλληνες παρά από αλλοδαπούς.
- ✓ Σε σύγκριση με το 2015, οι 10 κύριες αλλοδαπές αγορές παρέμειναν ίδιες το 2016, αλλά η Ρουμανία και η Ρωσία ανέβηκαν δύο θέσεις, ενώ η Βουλγαρία και η Σερβία & Μαυροβούνιο κατέβηκαν.
- ✓ Η Κύπρος παραμένει η κύρια αλλοδαπή αγορά για τα ξενοδοχεία της Θεσσαλονίκης αντιπροσωπεύοντας το 13% του συνόλου των διανυκτερεύσεων αλλοδαπών.
- ✓ Οι 10 κύριες αλλοδαπές αγορές αντιπροσωπεύουν το 53% όλων των διανυκτερεύσεων των αλλοδαπών στη Θεσσαλονίκη.
- ✓ Οι διανυκτερεύσεις των τουριστών από την ΠΓΔΜ και το ΗΒ σημείωσαν σημαντική αύξηση της τάξης του 61% και του 24% αντίστοιχα.

Οι 10 κύριες αλλοδαπές αγορές



Θεσσαλονίκη

Χάρτης



- E75 (A1) Εθνική Οδός Αθηνών - Θεσσαλονίκης – σύνορα ΠΓΔΜ
- E90 (A2) Εγνατία Οδός – Ηγουμενίτσα – Θεσσαλονίκη – σύνορα Τουρκίας
- E86 (2) Θεσσαλονίκη (Γέφυρα) – Έδεσσα - Φλώρινα – σύνορα Αλβανίας
- E79 (A25) Θεσσαλονίκη – Σέρρες – σύνορα Βουλγαρίας

- Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης
- Λιμάνι Θεσσαλονίκης
- Λιμάνι Ηγουμενίτσας

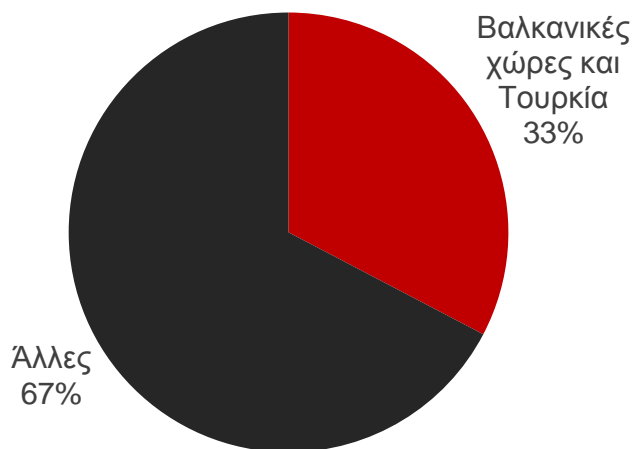
Τουρισμός στην Ελλάδα

Μερίδιο Γειτονικών Χωρών

- ✓ Περίπου το ένα τρίτο από τα 23,6 εκατομμύρια τουρίστες που ήρθαν στην Ελλάδα το 2015, ήρθε από τις γειτονικές χώρες, τη ΠΓΔΜ, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, την Αλβανία, τη Σλοβενία, τη Σερβία & το Μαυροβούνιο και την Τουρκία.
- ✓ Η πλειοψηφία των συγκεκριμένων τουριστών έρχεται στην Ελλάδα οδικώς, με εξαίρεση τους Σλοβένους. Ωστόσο, η συγκεκριμένη χώρα αντιπροσωπεύει μόνο το 0,5% των τουριστών από τις Βαλκανικές χώρες και την Τουρκία.



Μερίδιο γειτονικών χωρών στον ελληνικό τουρισμό



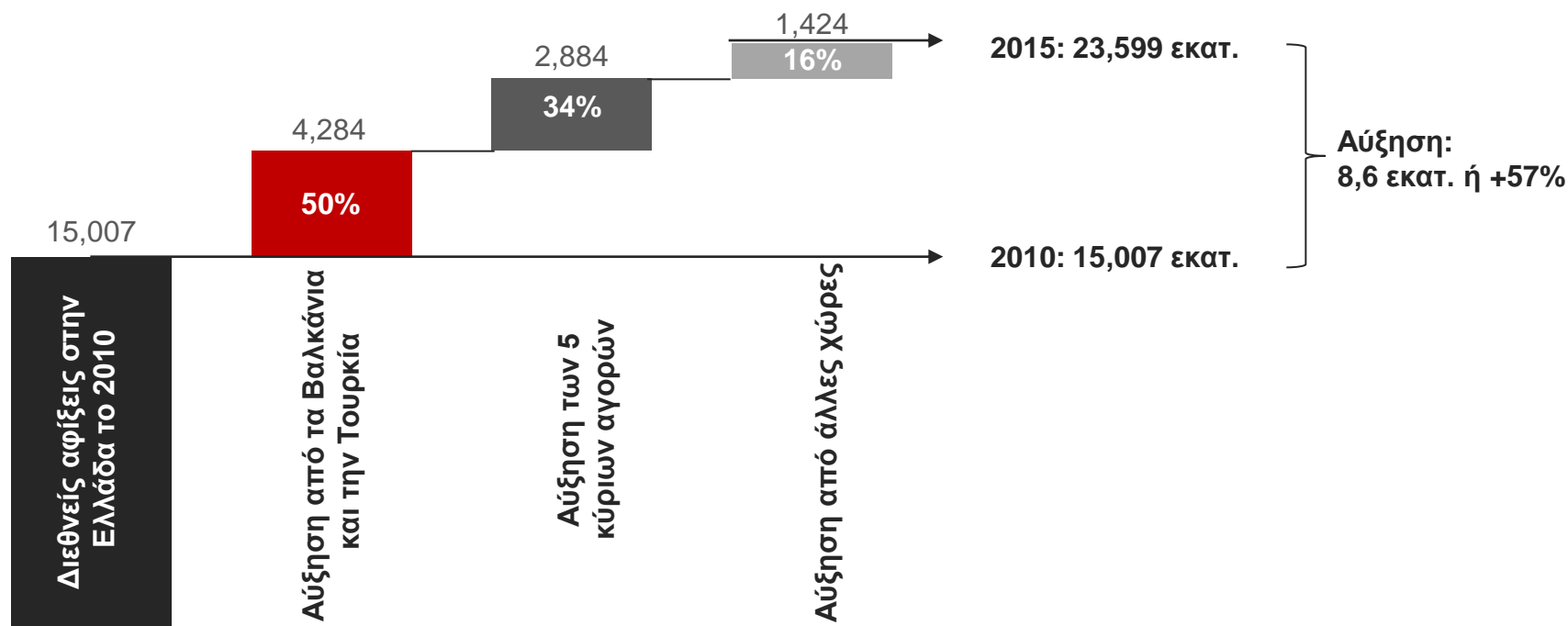
Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας

% των τουριστών που μεταβαίνει στην Ελλάδα με αυτοκίνητο



Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας

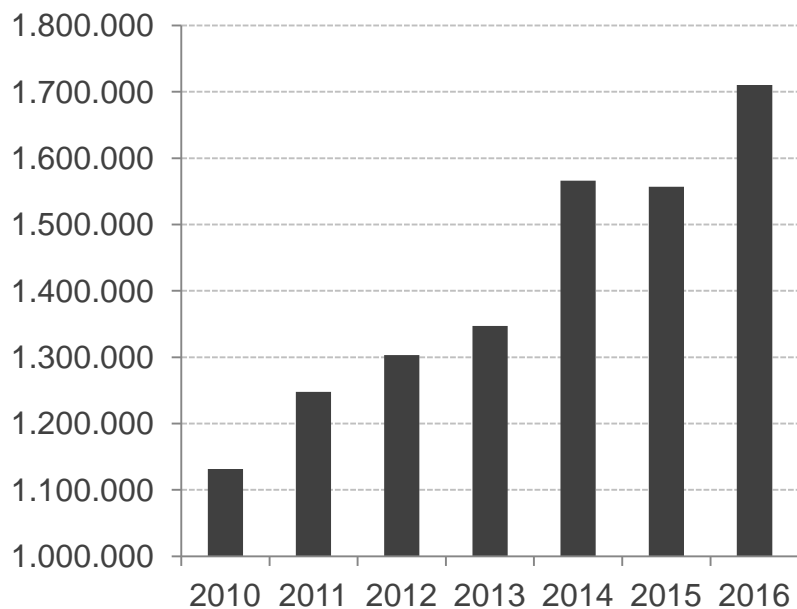
Αύξηση αφίξεων αγορών 2010 – 2015 (x 1 εκατ.)



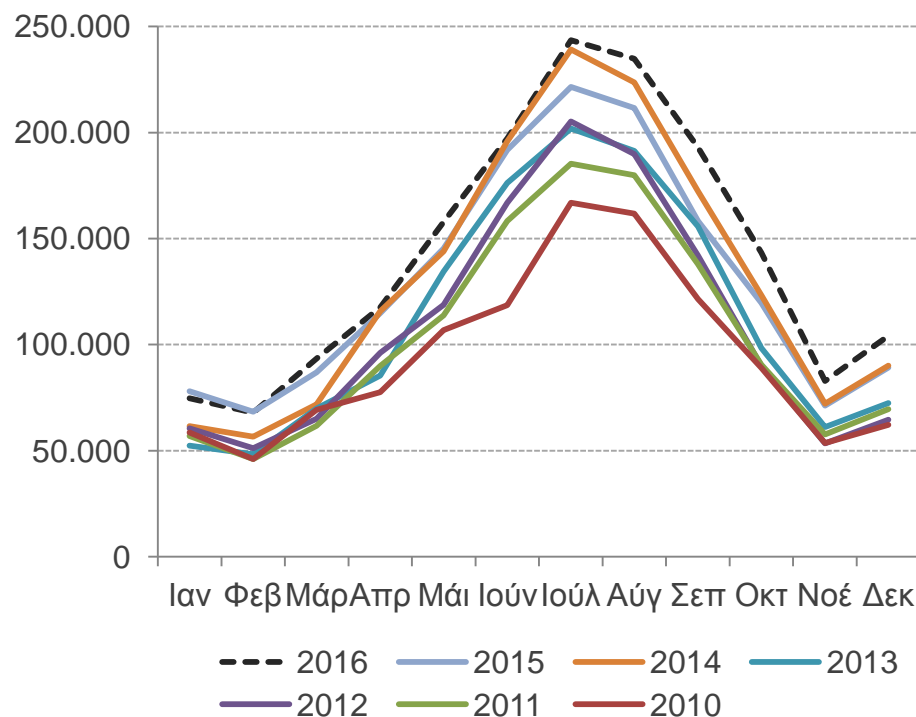
Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, ανάλυση GBR Consulting

- ✓ Την περίοδο 2010 – 2015 οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις στην Ελλάδα σημείωσαν αύξηση από 15 εκατομμύρια το 2010 σε 23,6 το 2015, αντιπροσωπεύοντας αύξηση της τάξης του 57%.
- ✓ Περίπου το 50% της συνολικής αύξησης προέρχεται από χώρες των Βαλκανίων (ΠΓΔΜ, Βουλγαρία, Σερβία & Μαυροβούνιο, Ρουμανία, Αλβανία και Σλοβενία) και Τουρκία.
- ✓ Περίπου το 34% της συνολικής αύξησης προέρχονται από τις 5 κύριες αγορές της Ελλάδας, ήτοι τη Γερμανία, το ΗΒ, τη Γαλλία, την Ιταλία και την Πολωνία. Το υπόλοιπο 16% της συνολικής αύξησης την περίοδο 2010 - 2015 προέρχεται από άλλες χώρες.

Διεθνείς αφίξεις



Εποχικότητα

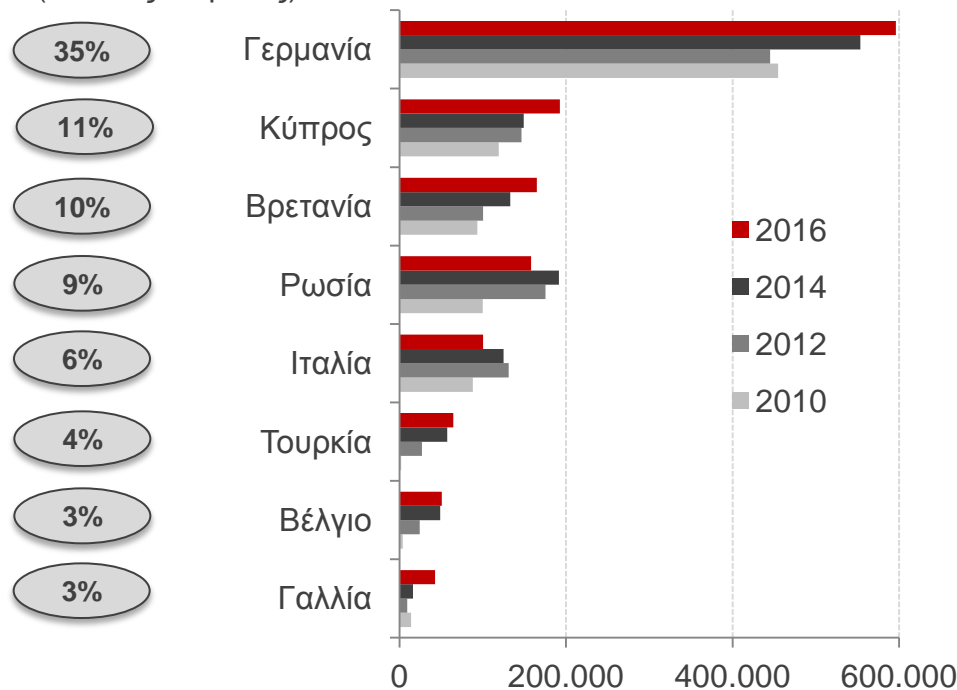


Πηγή: Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, επεξεργασία από GBR Consulting

- ✓ Οι διεθνείς αφίξεις στο αεροδρόμιο της Θεσσαλονίκης αυξήθηκαν σημαντικά κατά 9,9% το 2016 YoY. Η συγκεκριμένη αύξηση οφείλεται εν μέρει στην αύξηση από τη Γερμανία και την Κύπρο κατά 39% και 20% αντίστοιχα. Επίσης, αύξηση σημειώθηκε στις αφίξεις από το ΗΒ, τη Ρωσία, την Πολωνία και την Ολλανδία με ποσοστό 9%, 9%, 8% και 6% αντίστοιχα. Σε αντίθεση, οι αφίξεις από την Τουρκία και την Ιταλία σημείωσαν μείωση κατά 5% και 3% αντίστοιχα.
- ✓ Το μοτίβο εποχικότητας παρέμεινε ίδιο, με κορύφωση τους καλοκαιρινούς μήνες λόγω της τουριστικής περιόδου της Χαλκιδικής.

Διεθνείς αφίξεις

Μερίδιο αγοράς 2016
(διεθνείς επιβάτες)



Κύριες αεροπορικές εταιρίες με διεθνείς συνδέσεις

Μερίδιο αγοράς 2016
(διεθνείς επιβάτες)



Πηγή: Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, επεξεργασία από GBR Consulting

- ✓ Η Γερμανία αύξησε το μερίδιο αγοράς της όσον αφορά τις διεθνείς αφίξεις από 34% το 2015 σε 35% το 2016, ενώ η Κύπρος αύξησε το μερίδιό της από 10% το 2015 σε 11% το 2016. Οι 8 χώρες με το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς σε διεθνείς αφίξεις στο αεροδρόμιο της Θεσσαλονίκης, αντιπροσωπεύουν το 80% των διεθνών αφίξεων σε αυτό.
- ✓ Η Ryanair παραμένει η μεγαλύτερη εταιρία από πλευράς διεθνών αφίξεων με μερίδιο 24%. Αύξησε τις αφίξεις της μεταφέροντας επιβάτες από την Ιταλία, την Κύπρο, τη Γερμανία και το HB.

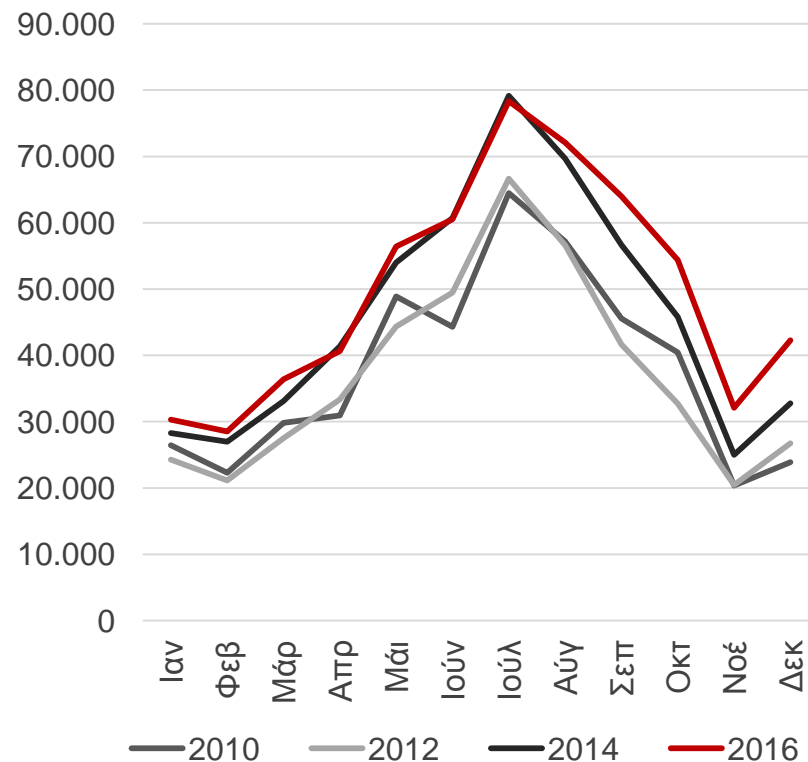
- ✓ Το 2016 η Aegean Airlines μετέφερε συνολικά από τα αεροδρόμια του Μονάχου, του Ντίσελντορφ, της Φρανκφούρτης και της Στουτγάρδης το μεγαλύτερο αριθμό επιβατών στη Θεσσαλονίκη. Η Easyjet και η Ryanair ήταν οι δύο εταιρίες που πραγματοποιούσαν απευθείας πτήσεις από το Βερολίνο στη Θεσσαλονίκη.
- ✓ Το 2016 και κατά τη διάρκεια της χειμερινής περιόδου, υπήρχαν δρομολόγια από την Aegean Airlines, την Ryanair και την Easyjet.

Αεροδρόμια (2016)



Αρ.	Αεροδρόμιο
1.	Μόναχο
2.	Ντίσελντορφ
3.	Στουτγάρδη
4.	Βερολίνο-Schönefeld
5.	Φρανκφούρτη

Εποχικότητα (2016)



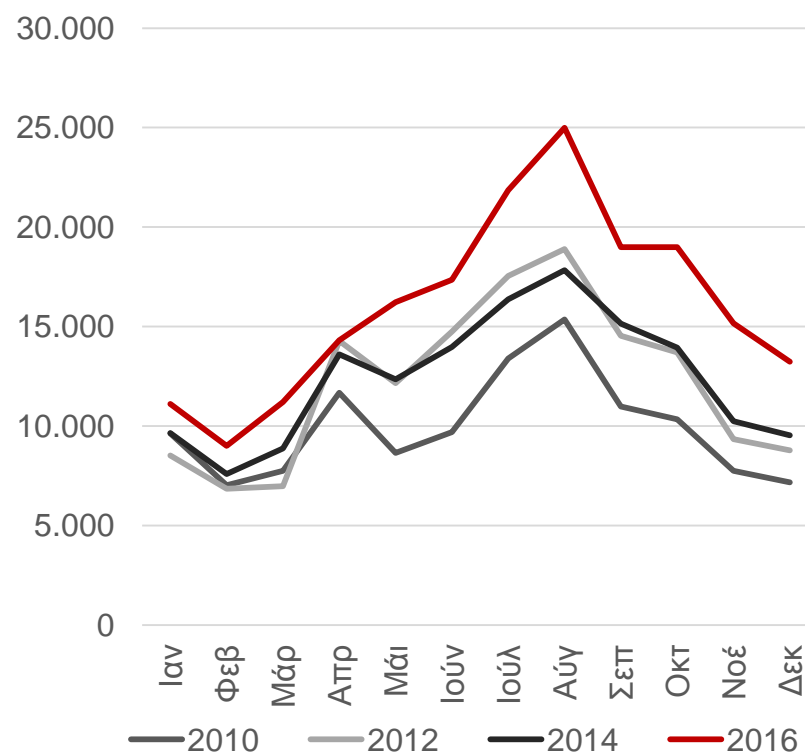
- ✓ Η Aegean Airlines είναι η αεροπορική εταιρία που μετέφερε το 2016 τους περισσότερους επιβάτες (περίπου 59.000) απευθείας από τη Λάρνακα στη Θεσσαλονίκη. Στην ίδια γραμμή, η Blue Air Cyprus το 2016 μετέφερε περίπου 25.000 επιβάτες. Η Ryanair είναι η μοναδική εταιρία που διατηρεί σύνδεση από την Πάφο στη Θεσσαλονίκη, μεταφέροντας το 2016 περίπου 82.000 επιβάτες.
- ✓ Και οι τρεις εταιρίες εκτελούσαν δρομολόγια όλο το χρόνο, με κορύφωση τον Αύγουστο.

Αεροδρόμια (2016)



Αρ.	Αεροδρόμιο
1.	Λάρνακα
2.	Πάφος

Εποχικότητα (2016)



Διεθνείς Αφίξεις

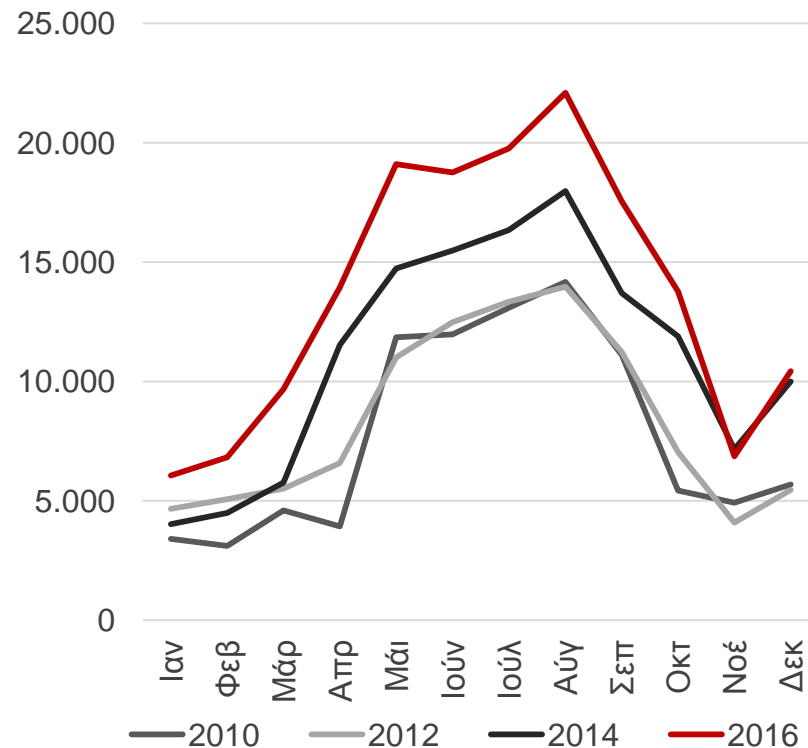
Ηνωμένο Βασίλειο

- ✓ Το μεγαλύτερο αεροδρόμιο από πλευράς επιβατών με απευθείας πτήσεις προς τη Θεσσαλονίκη για το 2016 ήταν το Gatwick. Η Easyjet αποτελεί τη μοναδική εταιρία που εκτελεί από το Gatwick, καθώς και από το Manchester, απευθείας δρομολόγια προς τη Θεσσαλονίκη. Το Stansted είναι το δεύτερο αεροδρόμιο από το οποίο μόνο η Ryanair εκτελεί απευθείας δρομολόγια στη Θεσσαλονίκη.
- ✓ Δρομολόγια από το ΗΒ εκτελούνταν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, αλλά η υψηλή περίοδος ήταν το διάστημα Απριλίου - Οκτωβρίου.

Αεροδρόμια (2016)

Αρ.	Αεροδρόμιο
1.	Λονδίνο Gatwick
2.	Λονδίνο Stansted
3.	Μάντσεστερ

Εποχικότητα (2016)

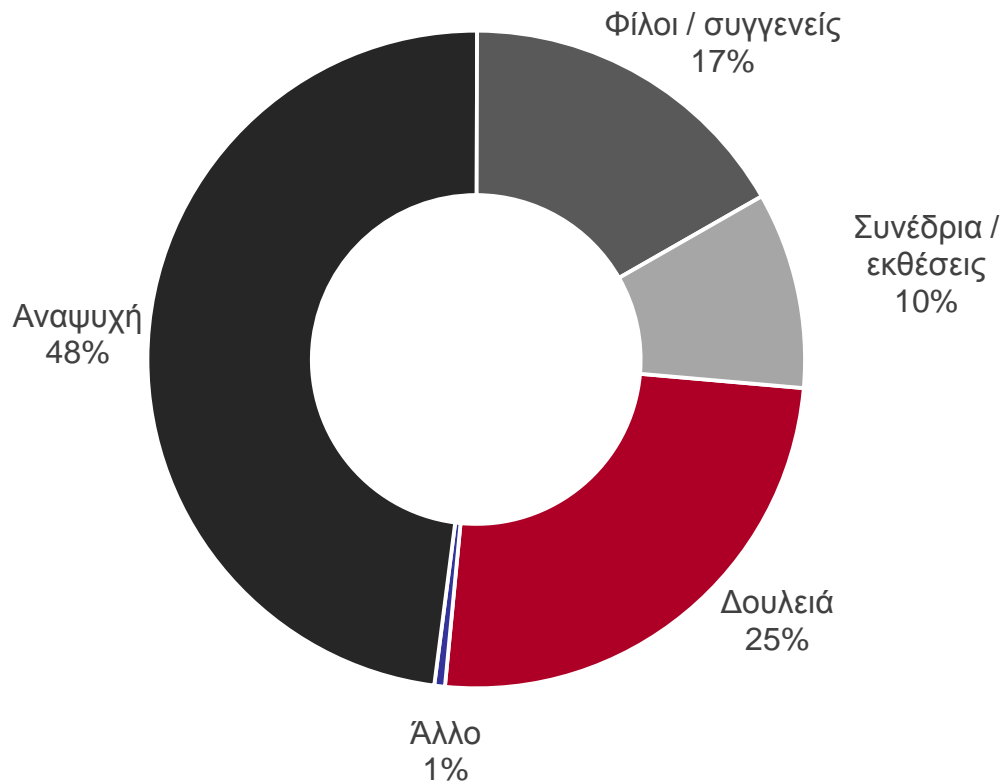


Γιατί τη Θεσσαλονίκη;

gbr
consulting



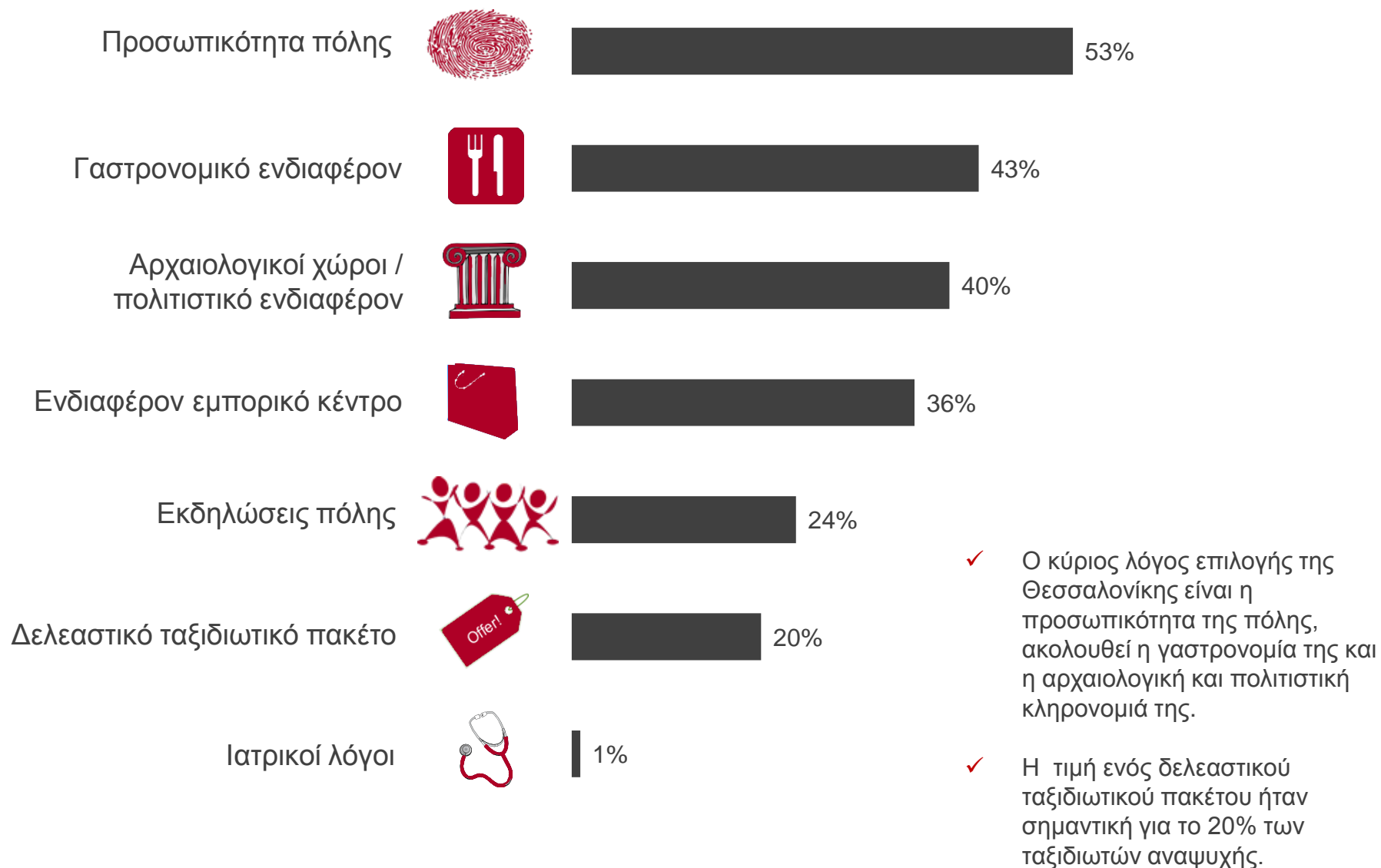
Σκοπός ταξιδιού

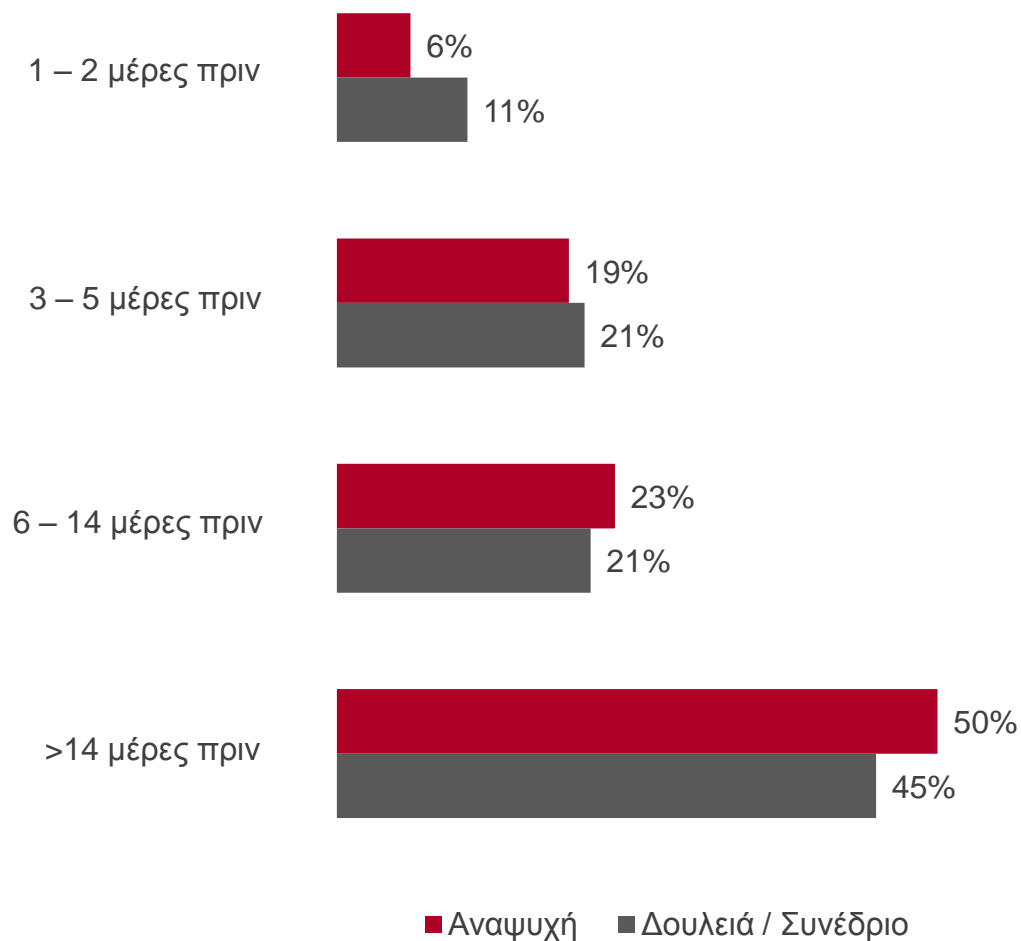


- ✓ Ο κύριος λόγος επίσκεψης της Θεσσαλονίκης είναι η αναψυχή.
- ✓ Άλλοι λόγοι είναι η δουλειά, η επίσκεψη σε φίλους / συγγενείς και η συμμετοχή / επίσκεψη σε συνέδριο ή και έκθεση.

Λόγοι Επιλογής της Θεσσαλονίκης

Ταξιδιώτες Αναψυχής





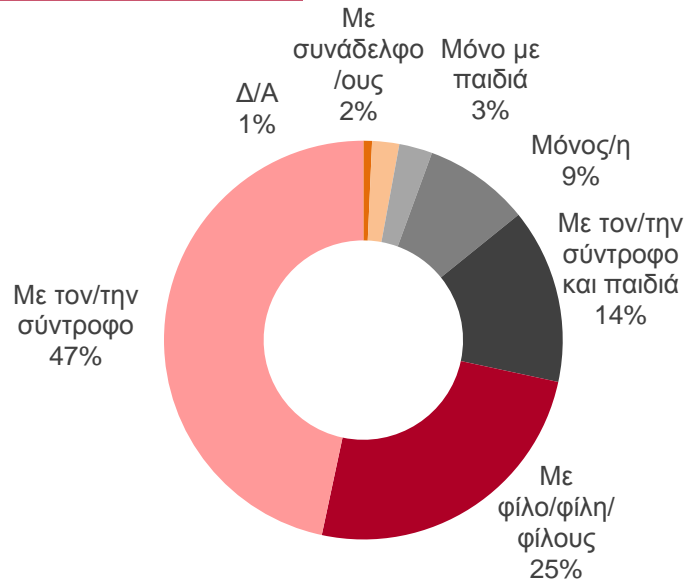
- ✓ Το 50% των ταξιδιωτών αναψυχής αποφάσισε εγκαίρως την επίσκεψή του στη Θεσσαλονίκη προετοίμασε το ταξίδι του πολύ νωρίς, που σημαίνει τουλάχιστον 14 μέρες πριν την άφιξή του, ενώ περίπου το 25% των ταξιδιωτών αναψυχής το αποφάσισε 6 – 14 μέρες πριν.
- ✓ Επίσης, περίπου το 45% των ταξιδιωτών για δουλειά αποφάσισε το ταξίδι του στη Θεσσαλονίκη τουλάχιστον 14 μέρες πριν την άφιξή του.



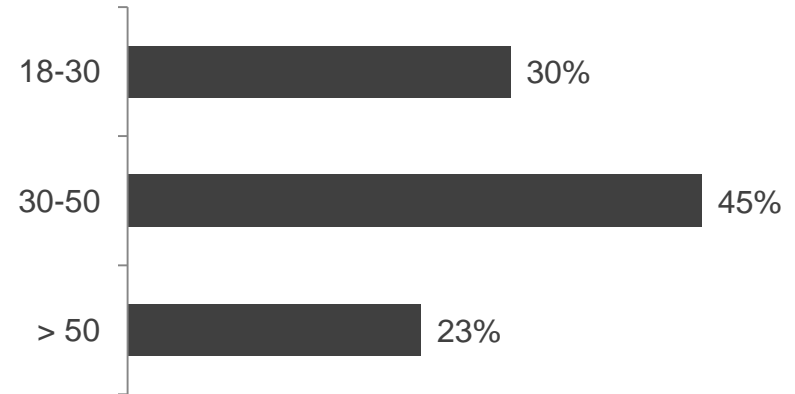
Ποιος έρχεται;
Προφίλ Τουριστών

gbr
consulting

Ταξιδεύοντας



Ηλικιακή ομάδα



Γενικά χαρακτηριστικά

95%

έρχεται από την Ευρώπη



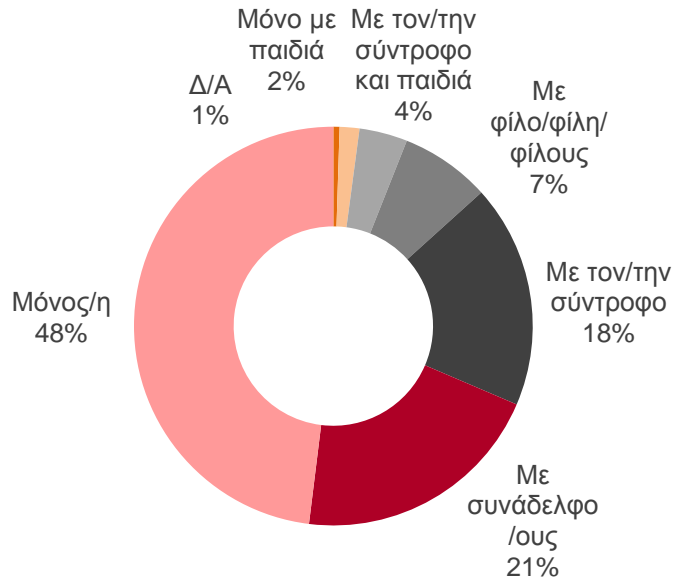
Συχνότητα επίσκεψης

49% πρώτη φορά

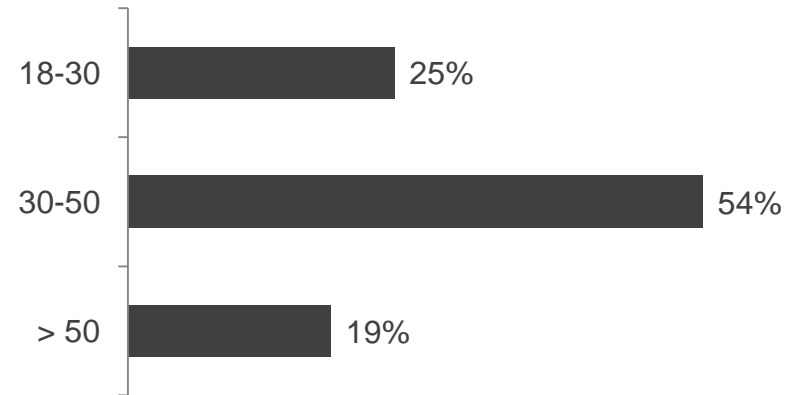


51% έχει ξανάρθει

Ταξιδεύοντας



Ηλικιακή ομάδα



Γενικά χαρακτηριστικά

91%

έρχεται από την Ευρώπη



Συχνότητα επίσκεψης

36% πρώτη φορά

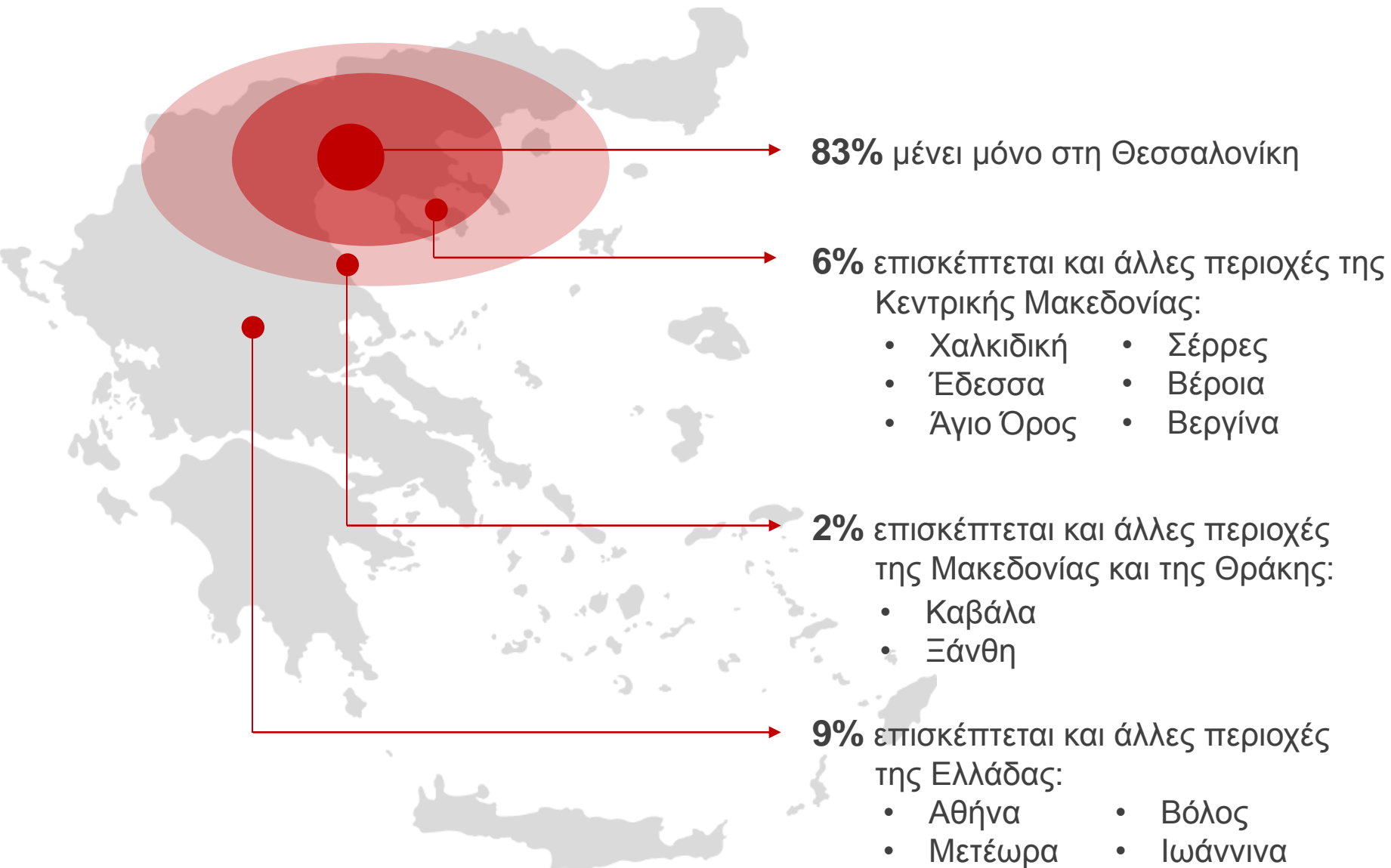


64% έχει ξανάρθει

Η Εμπειρία & Η Αξιολόγηση

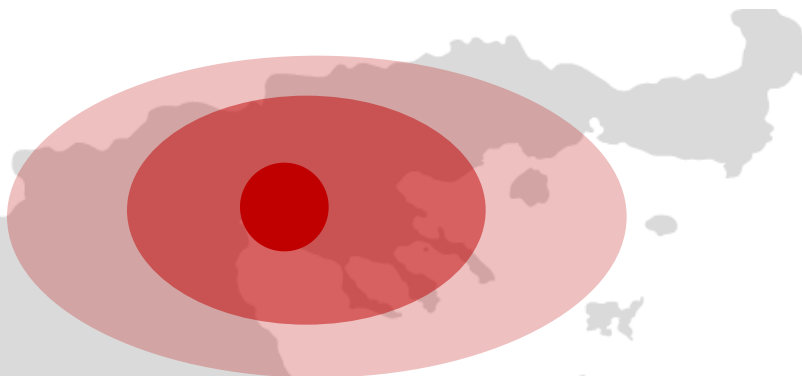
gbr
consulting





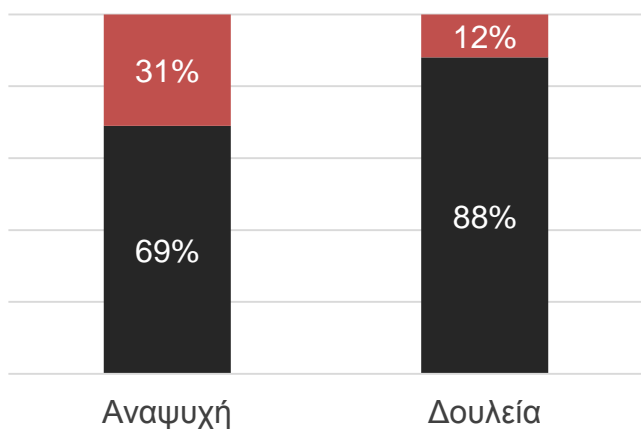
Δομή Ταξιδιού

Αλλοδαποί vs Έλληνες



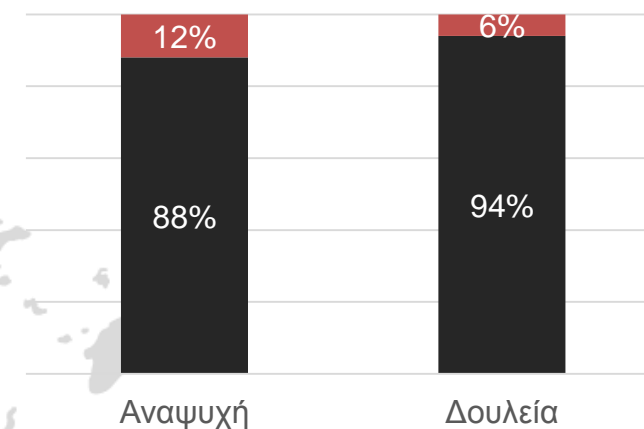
- ✓ Περίπου το 69% των αλλοδαπών ταξιδιωτών που έρχονται για αναψυχή μένει στη Θεσσαλονίκη, ενώ το 31% επισκέπτεται και άλλες περιοχές.
- ✓ Μόνο το 12% των αλλοδαπών ταξιδιωτών για δουλειά επισκέπτεται και άλλες περιοχές εκτός Θεσσαλονίκης.
- ✓ Οι Έλληνες στην πλειοψηφία τους επισκέπτονται μόνο τη Θεσσαλονίκη, είτε έρχονται για αναψυχή ή για δουλειά.

Αλλοδαποί



- Όχι, μόνο Θεσσαλονίκη
- Διαμονή και σε άλλα μέρη της Ελλάδας

Έλληνες



- Όχι, μόνο Θεσσαλονίκη
- Διαμονή και σε άλλα μέρη της Ελλάδας

Περιοχές



1. Χαλκιδική

2. Πέλλα

3. Βεργίνα

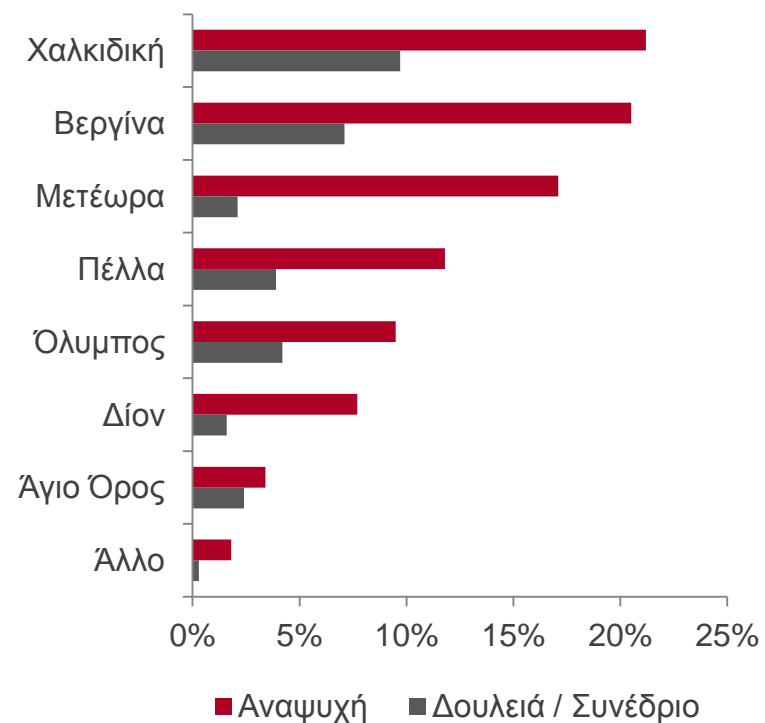
4. Δίον

5. Όλυμπος

6. Άγιο Όρος

7. Μετέωρα

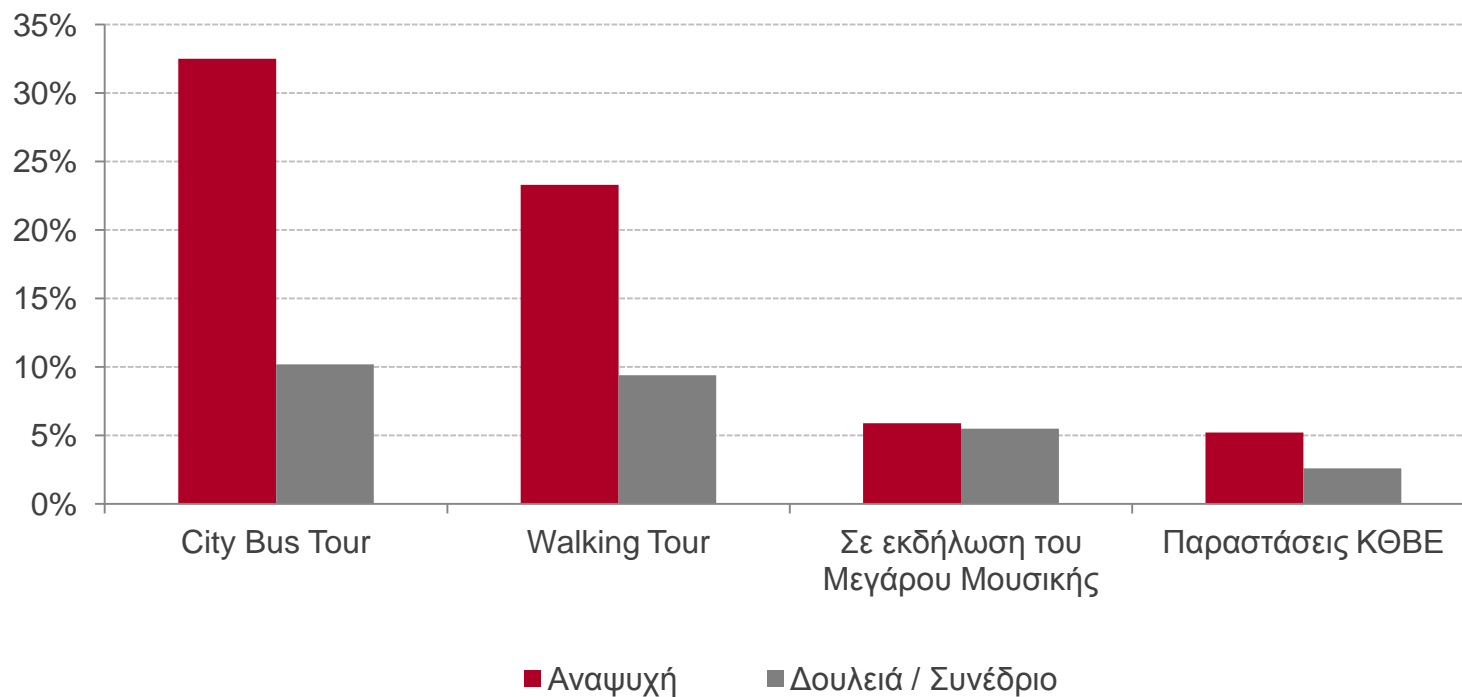
Προορισμοί



✓ Οι δημοφιλέστεροι προορισμοί της ευρύτερης περιοχής για τους ταξιδιώτες που επισκέπτονται για αναψυχή τη Θεσσαλονίκη, είναι η Χαλκιδική, η Βεργίνα και τα Μετέωρα.

✓ Οι ταξιδιώτες για δουλειά έχουν λιγότερο χρόνο για να επισκεφθούν τα τουριστικά αξιοθέατα της ευρύτερης περιοχής.

Συμμετοχή σε δραστηριότητες



- ✓ Το City Bus Tours και το Walking Tours αποτελούν τις δημοφιλέστερες δραστηριότητες για τους ταξιδιώτες αναψυχής, ενώ σχεδόν 1 στους 10 ταξιδιώτες για δουλειά συμμετέχει επίσης σε αυτές.
- ✓ Οι εκδηλώσεις του Μεγάρου Μουσικής και του Κρατικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος παρακολουθούνται από το 6% και το 5% αντίστοιχα των ταξιδιωτών αναψυχής.

Δαπάνες ανά άτομο την ημέρα σε €

		Αναψυχή	Δουλειά
Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 14	€ 13
Εστιατόρια, cafés, bars & snacks		€ 19	€ 18
Αγορές (shopping)		€ 24	€ 24
Τοπική μεταφορά & άλλο		€ 15	€ 15
Σύνολο		€ 72	€ 70

- ✓ Ο τουρίστας αναψυχής δαπανά κατά μέσο όρο ημερησίως €72, ενώ ο τουρίστας για δουλειά €70.
- ✓ Και για τους δυο τύπους ταξιδιωτών η μεγαλύτερη κατηγορία δαπάνης χρημάτων είναι τα ψώνια (shopping), ήτοι €24 ανά άτομο την ημέρα.

Δαπάνες ανά άτομο την ημέρα σε €



■ Τοπική μεταφορά & άλλο



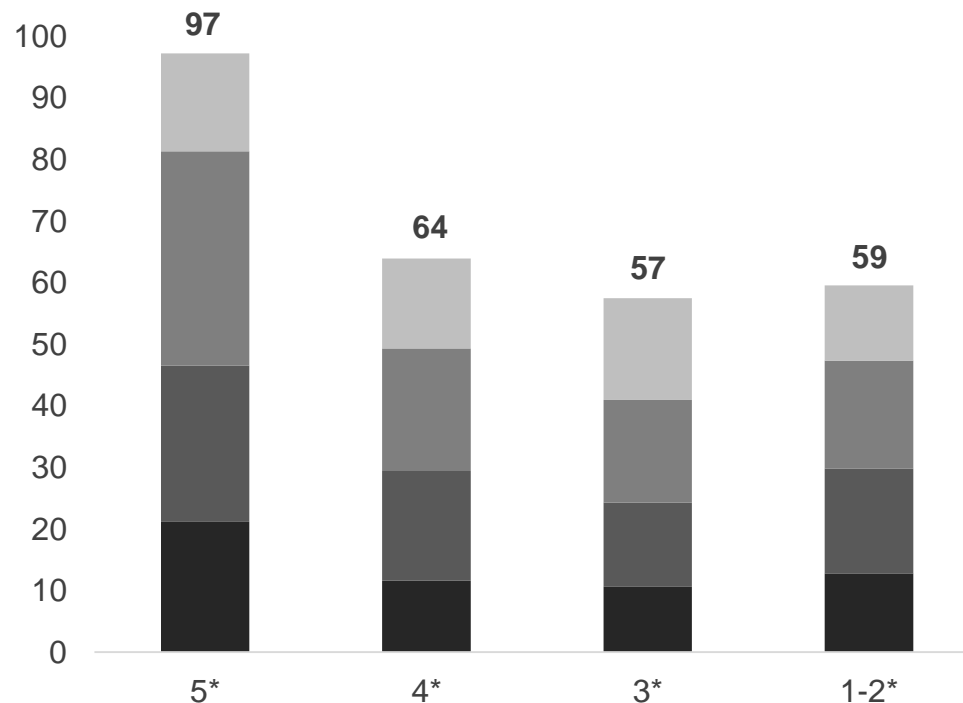
■ Αγορές (shopping)



■ Εστιατόρια,cafés, bar & snacks

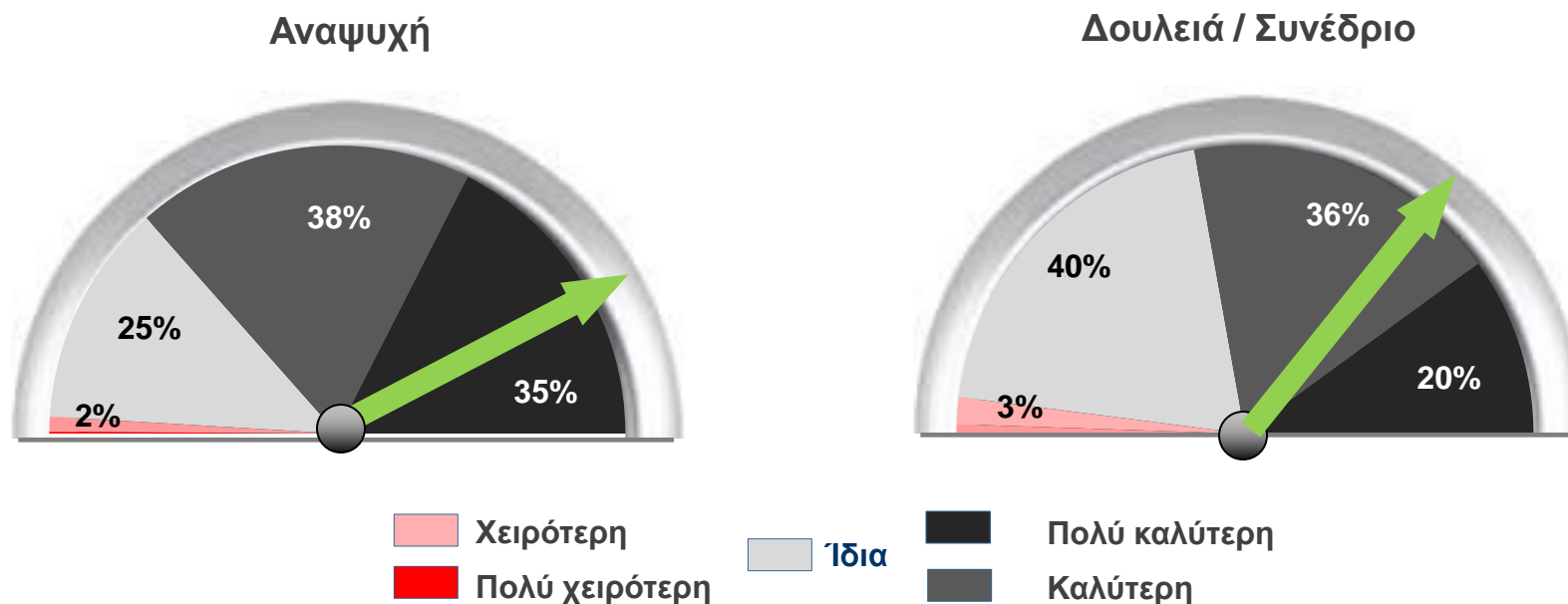


■ Αξιοθέατα & διασκέδαση



Οι τουρίστες που διαμένουν σε ξενοδοχεία 5 αστέρων δαπανούν κατά μέσο όρο τα περισσότερα στην πόλη, ακολουθούν οι τουρίστες που διαμένουν στα 4 αστέρων και 1-2 αστέρων.

Η εμπειρία επίσκεψης της Θεσσαλονίκης σε σύγκριση με τις προσδοκίες



- ✓ Από πλευράς ταξιδιωτών αναψυχής οι 7 στους 10 ταξιδιώτες είχαν καλύτερη ή και πολύ καλύτερη εμπειρία στη Θεσσαλονίκη από ό, τι προσδοκούσαν πριν την επισκεφθούν. Ακόμα κι αν αυτό είναι θετικό, σημαίνει επίσης από την άλλη πλευρά ότι οι ταξιδιώτες δεν γνώριζαν τι θα μπορούσαν να περιμένουν. Αυτό θα μπορούσε να βελτιωθεί με την περαιτέρω προώθηση της πόλης με σκοπό την αναγνωρισιμότητά της (branding).
- ✓ Από πλευράς ταξιδιωτών για δουλειά, οι προσδοκίες του 40% των ταξιδιωτών ταίριαζαν με την πραγματική εμπειρία στην πόλη της Θεσσαλονίκης. Περίπου το 56% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από ό, τι προσδοκούσε πριν το ταξίδι.

Αξιολόγηση διαφόρων πτυχών



- ✓ Οι ταξιδιώτες αναψυχής είναι πολύ ικανοποιημένοι από την πρόσβασή τους στη Θεσσαλονίκη, ιδιαίτερα από το αεροδρόμιο. Η πρόσβαση από το ΚΤΕΛ πήρε τη χαμηλότερη βαθμολογία.
- ✓ Η σχέση τιμής ποιότητας για όλα τα σημεία εισόδου βαθμολογήθηκε με 8,0.
- ✓ Οι υπηρεσίες ταξί αξίζουν τα λεφτά τους, όμως μπορούν να βελτιωθούν.

Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

■ Πρόσβαση / Υπηρεσίες ταξί
■ Σχέση τιμής / ποιότητας

Αξιολόγηση διαφόρων πτυχών



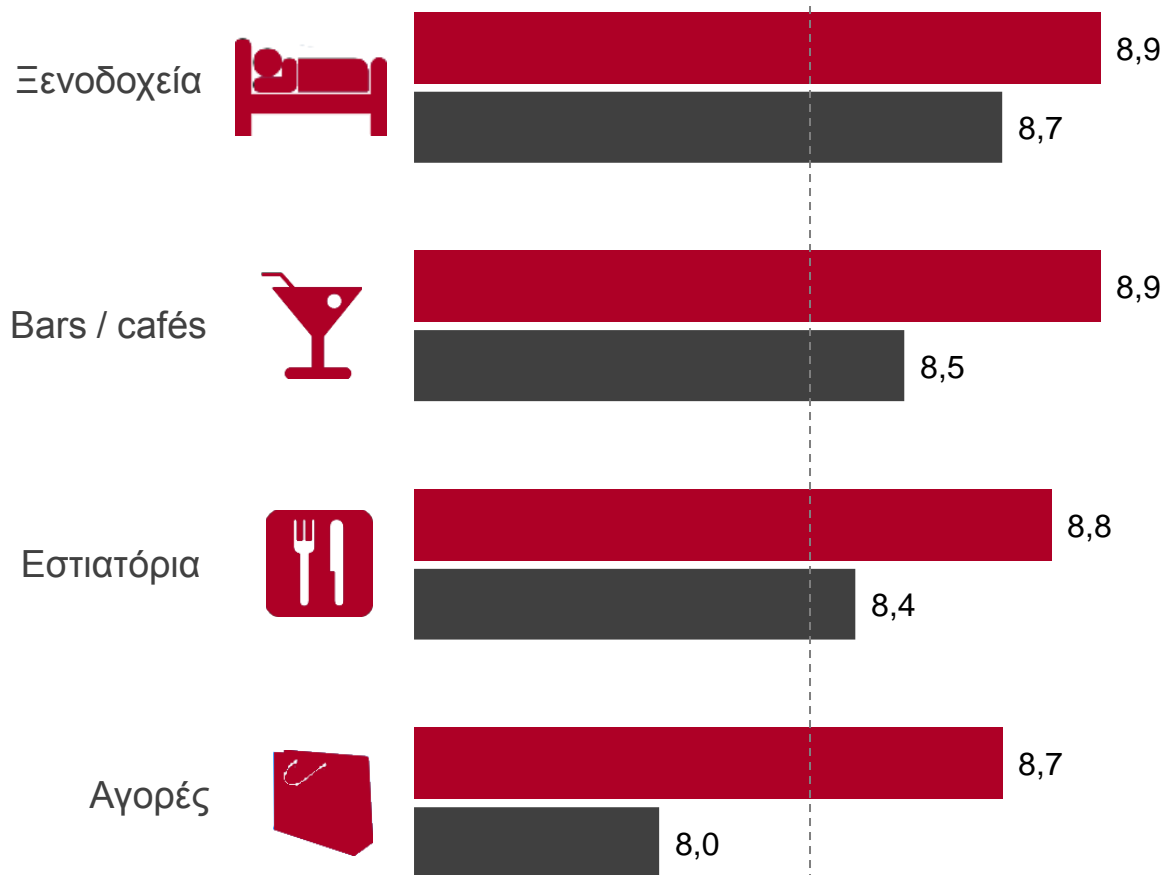
8,3 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης

- ✓ Η διασκέδαση, η συμπεριφορά των κατοίκων και ο πολιτισμός έχουν αξιολογηθεί πολύ υψηλά. Άλλες πτυχές αξιολογήθηκαν χαμηλότερα.
- ✓ Η ηχορύπανση πήρε τη χαμηλότερη βαθμολογία, ακολούθησαν οι πλατείες, πεζοδρόμια και η δημόσια καθαριότητα.

Εγκαταστάσεις vs Σχέσης Τιμής / Ποιότητας

Ταξιδιώτες Αναψυχής

Αξιολόγηση διαφόρων πτυχών



- ✓ Οι ταξιδιώτες αναψυχής είναι πολύ ευχαριστημένοι από τις εγκαταστάσεις των ξενοδοχείων και τη σχέση τιμής / ποιότητας.
- ✓ Τα Bars / Cafés, τα εστιατόρια και οι αγορές αξιολογήθηκαν πολύ υψηλά τόσο από πλευράς εγκαταστάσεων όσο και σχέσης τιμής / ποιότητας.
- ✓ Η μεγαλύτερη διαφορά μεταξύ εγκαταστάσεων και σχέσης τιμής / ποιότητας παρατηρήθηκε στις αγορές.



■ Εγκαταστάσεις
■ Σχέση τιμής / ποιότητας

Αξιολόγηση διαφόρων πτυχών



- ✓ Η πρόσβαση από το αεροδρόμιο πήρε την υψηλότερη βαθμολογία ενώ η πρόσβαση από το λιμάνι τη χαμηλότερη.
- ✓ Συνολικά η σχέση τιμής / ποιότητας από το σημείο εισόδου αξιολογήθηκε με 7,9.
- ✓ Οι υπηρεσίες ταξί έχουν μια καλή αξιολόγηση όσον αφορά τη σχέση τιμής / ποιότητας αλλά οι υπηρεσίες βαθμολογήθηκαν χαμηλότερα.

Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

 Πρόσβαση / υπηρεσίες ταξί
 Σχέση τιμής / ποιότητας

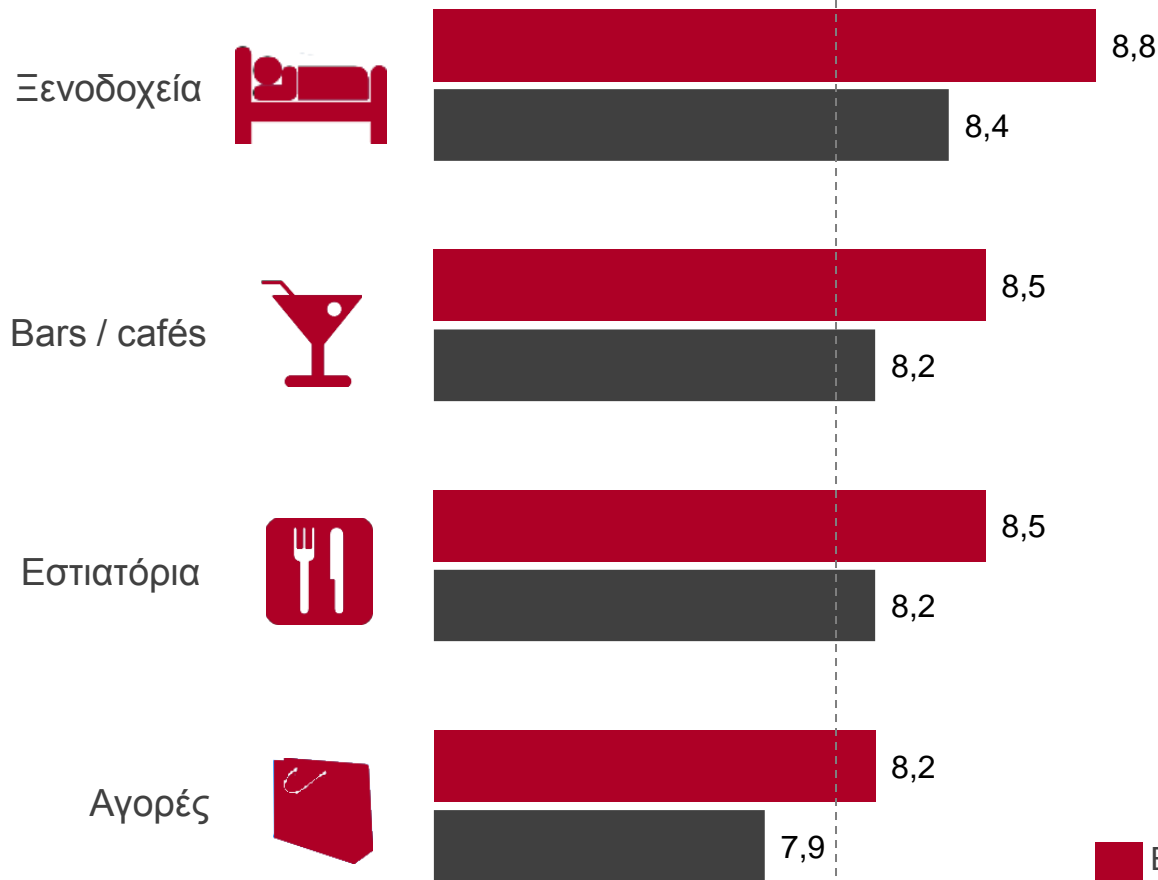
Αξιολόγηση διαφόρων πτυχών



8,1 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης

- ✓ Οι ταξιδιώτες για δουλειά είναι πολύ ικανοποιημένοι από τις επιλογές διασκέδασης της πόλης, τον πολιτισμό και την συμπεριφορά των κατοίκων.
- ✓ Η κατάσταση των πλατειών και των πεζοδρομίων πήραν την χαμηλότερη βαθμολογία 6,5.

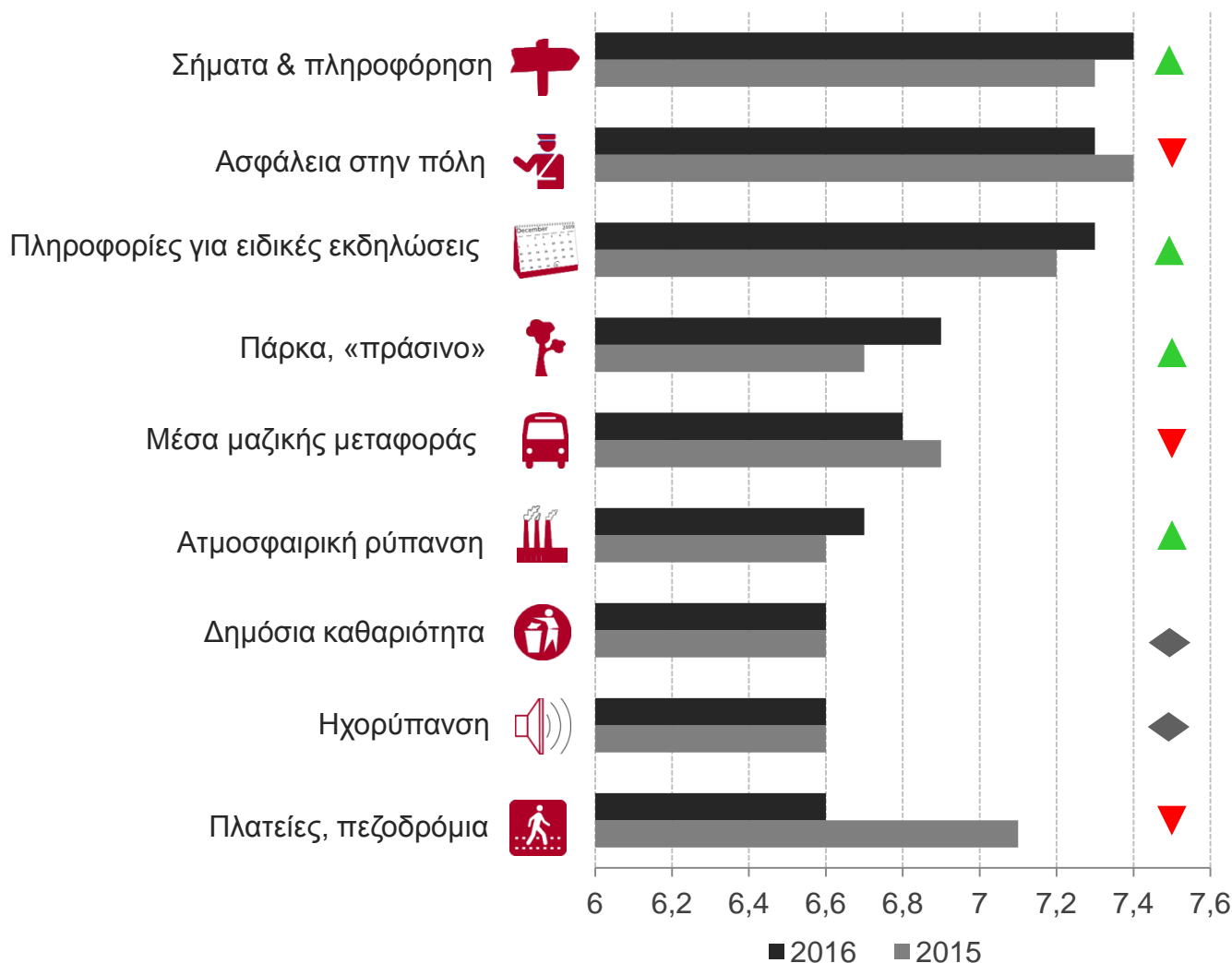
Αξιολόγηση διαφόρων πτυχών



- ✓ Οι ταξιδιώτες για δουλειά είναι πολύ ικανοποιημένοι από τις εγκαταστάσεις των ξενοδοχείων και των υπηρεσιών βαθμολογώντας υψηλά τη σχέση τιμής / ποιότητας.
- ✓ Επιπλέον, οι ταξιδιώτες είναι πολύ ικανοποιημένοι από τις εγκαταστάσεις των Bars / Cafés και των εστιατορίων.
- ✓ Οι εγκαταστάσεις των καταστημάτων (Shopping) αξιολογήθηκαν υψηλά, αλλά η σχέση τιμής / ποιότητας βαθμολογήθηκε με 7,9.

■ Εγκαταστάσεις
■ Σχέση τιμής / ποιότητας

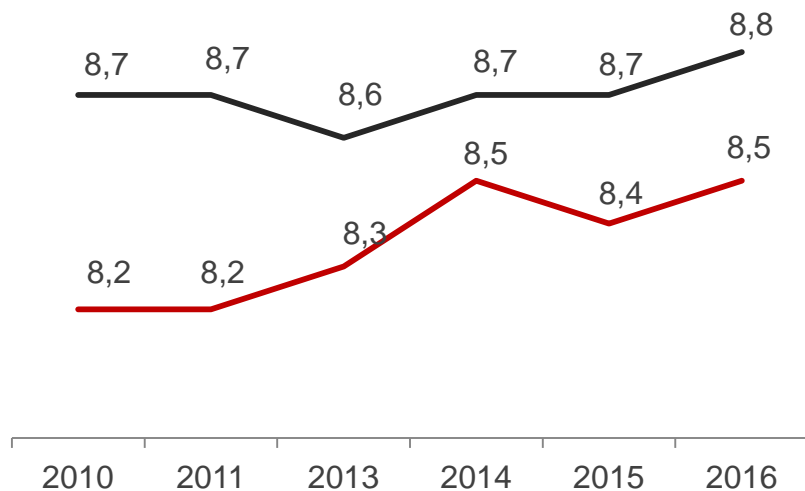
Αξιολόγηση διαφόρων πτυχών



✓ Από τις 9 πτυχές που παρουσιάζονται στο γράφημα, 4 είχαν καλύτερη αξιολόγηση, 3 μείωση ικανοποίησης, και 2 παρέμειναν στην ίδια βαθμολογία.

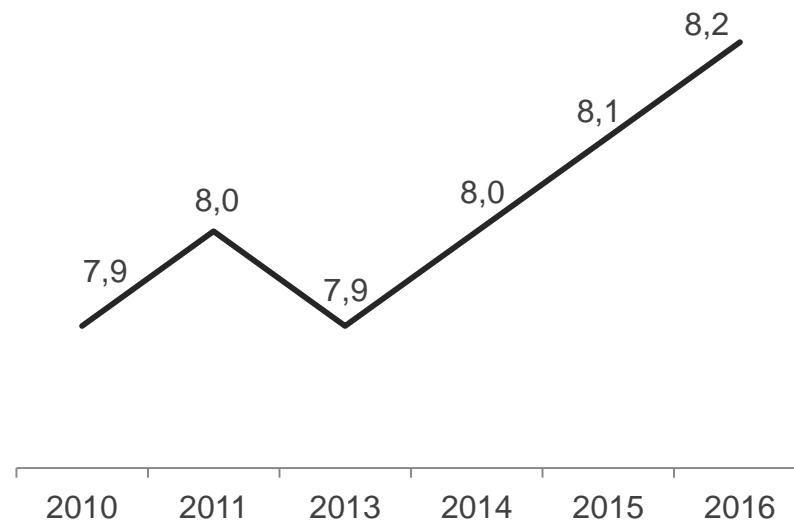
✓ Αξιοσημείωτη είναι η πτώση της βαθμολογίας των πλατειών και πεζοδρομίων, που μειώθηκε από 7,1 το 2015 σε 6,6 το 2016.

Αξιολόγηση ξενοδοχείων



— Ξενοδοχειακές Εγκαταστάσεις
— Ξενοδοχείο Σχέση Τιμής / Ποιότητας

Συνολική αξιολόγηση



Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

- ✓ Το 2016 υπήρξε περαιτέρω βελτίωση στην αξιολόγηση των εγκαταστάσεων των ξενοδοχείων και της σχέσης τιμής / ποιότητας.
- ✓ Η συνολική αξιολόγηση ανήλθε στο 8,2 το 2016.

Αναψυχή


95% θα επισκεφθεί
πάλι τη Θεσσαλονίκη
(5% όχι)

99% θα προτείνει
τη Θεσσαλονίκη σε άλλους
(1% όχι)

Δουλειά / Συνέδριο

97% θα επισκεφθεί
πάλι τη Θεσσαλονίκη
(3% όχι)

95% θα προτείνει
τη Θεσσαλονίκη σε άλλους
(5% όχι)



Κύριες Αγορές και
Προφίλ & Ικανοποίηση
Τουριστών

gbr
consulting



Ο Έλληνας Τουρίστας

36% ταξιδεύει με τον/την σύντροφό της/του

45% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

26% επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

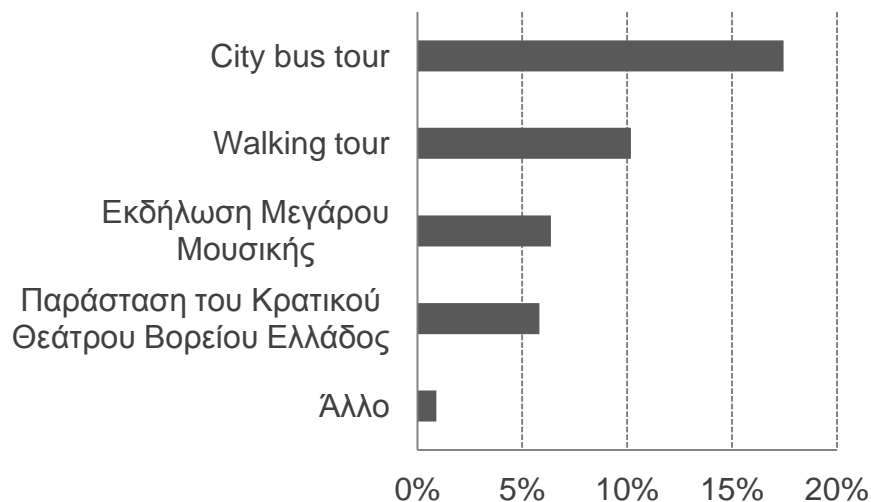
86% επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

39% αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την αναχώρησή του

Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης

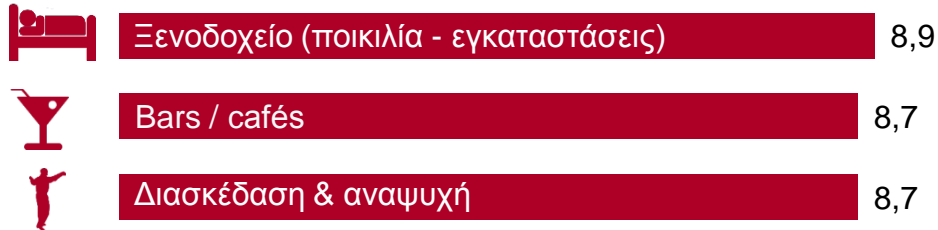


Δραστηριότητες

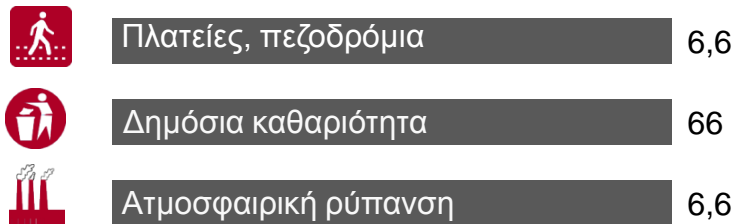




Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 14
Εστιατόρια & cafés		€ 17
Αγορές (shopping)		€ 20
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 14
Σύνολο		€ 65

59% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

8,3 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης



36%

ταξιδεύει με φίλους

45%

ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

48%

επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

88%

επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

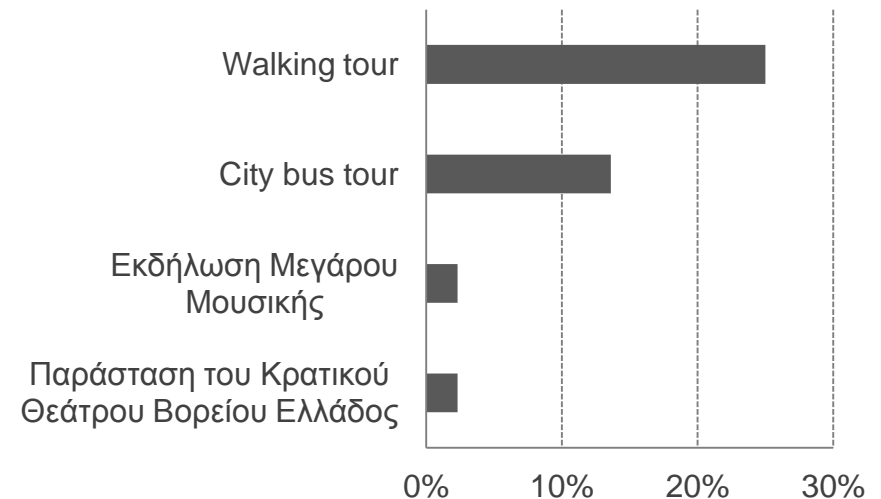
64%

αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την αναχώρησή του

Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης



Δραστηριότητες

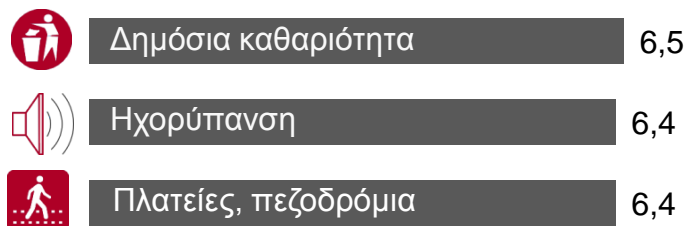




Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 7
Εστιατόρια & cafés		€ 15
Αγορές (shopping)		€ 33
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 23
Σύνολο		€ 78

68% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

8,0 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης



Ο Τούρκος Τουρίστας

36%

ταξιδεύει με τον/την σύντροφό της/του

45%

ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

44%

επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

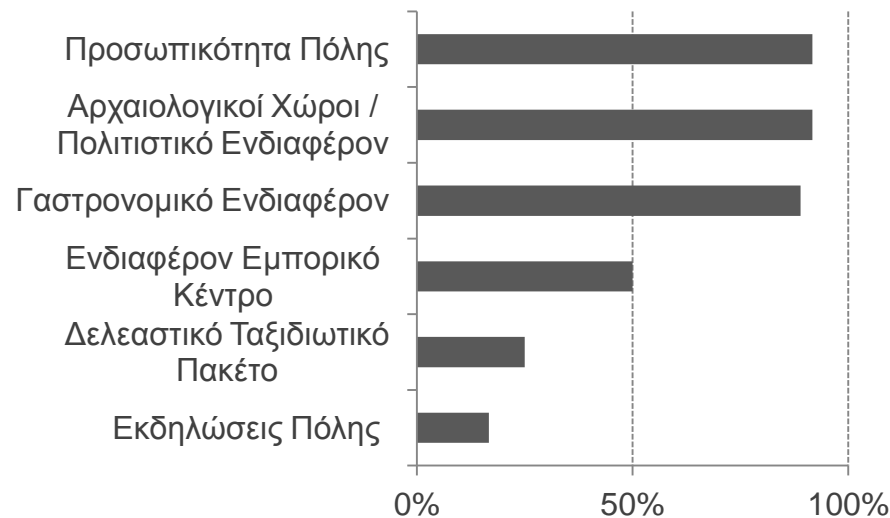
68%

επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

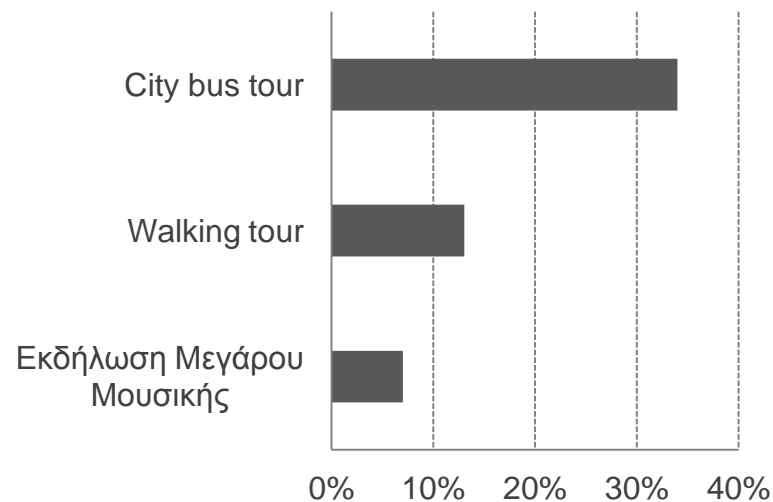
44%

αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την αναχώρησή του

Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης



Δραστηριότητες



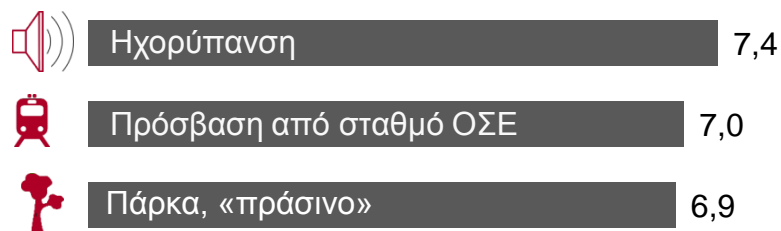


Ο Τούρκος Τουρίστας

Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 15
Εστιατόρια & cafés		€ 25
Αγορές (shopping)		€ 30
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 21
Σύνολο		€ 91

69% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

8,5 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης



Ο Αμερικανός Τουρίστας

40%

ταξιδεύει μόνος, η

48%

ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

84%

επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

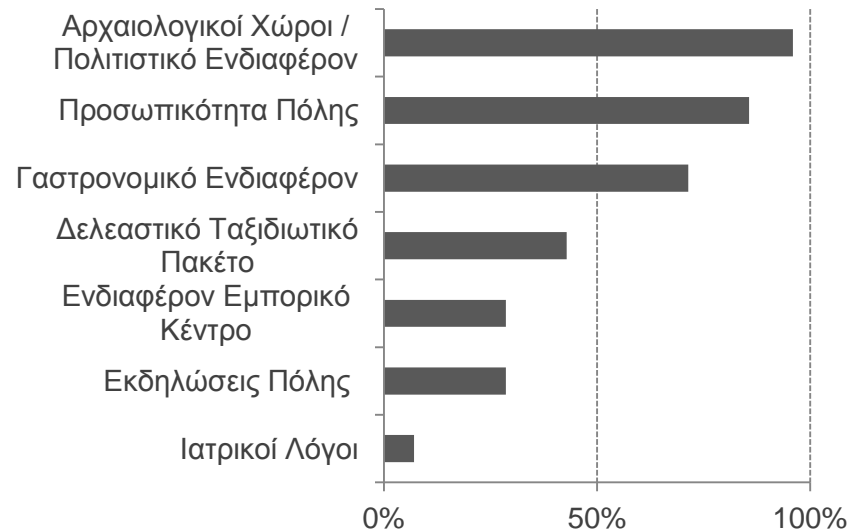
44%

επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

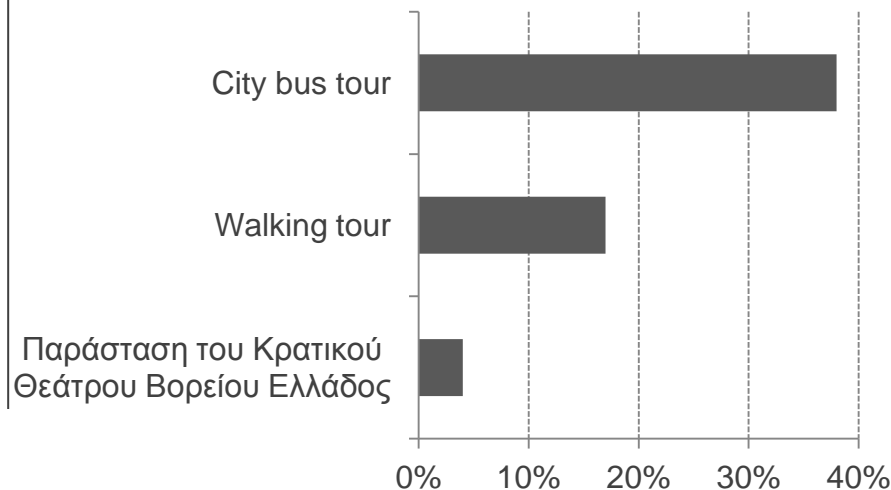
80%

αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον
14 ημέρες πριν την αναχώρησή του

Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης



Δραστηριότητες



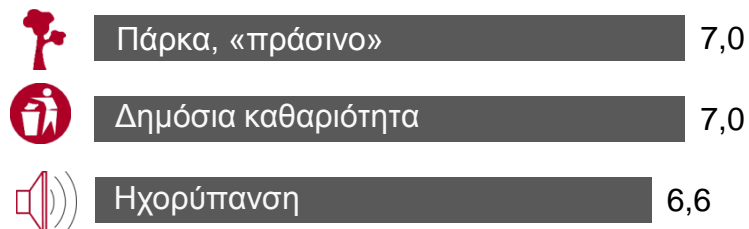


Ο Αμερικανός Τουρίστας

Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 14
Εστιατόρια & cafés		€ 23
Αγορές (shopping)		€ 26
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 18
Σύνολο		€ 81

68% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

8,4 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης

39%

ταξιδεύει με τον/την σύντροφό της/του

51%

ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

63%

επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

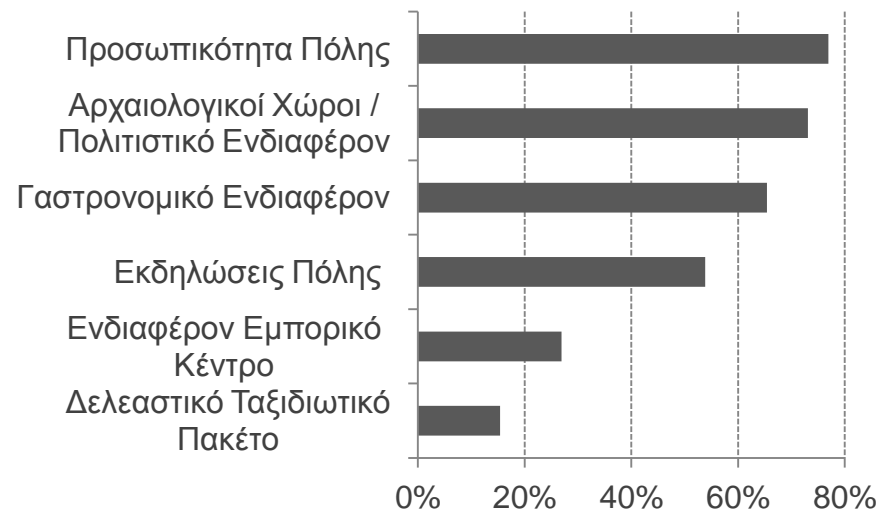
81%

επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

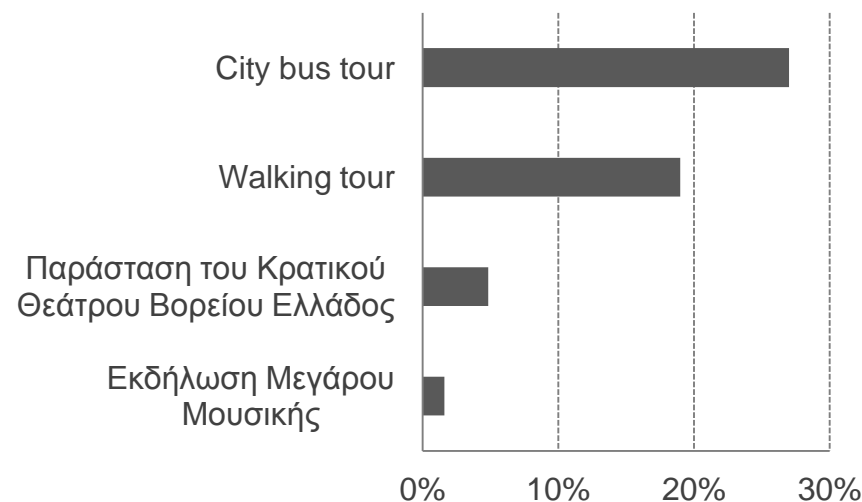
65%

αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την αναχώρησή του

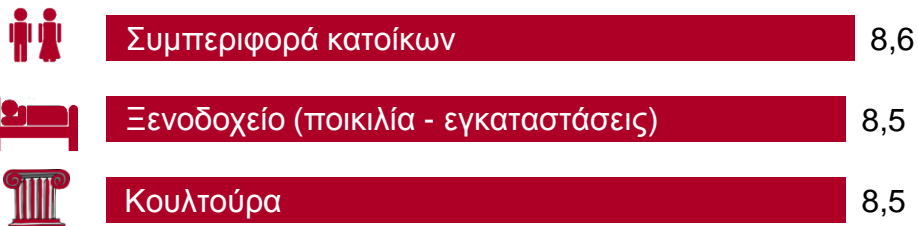
Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης



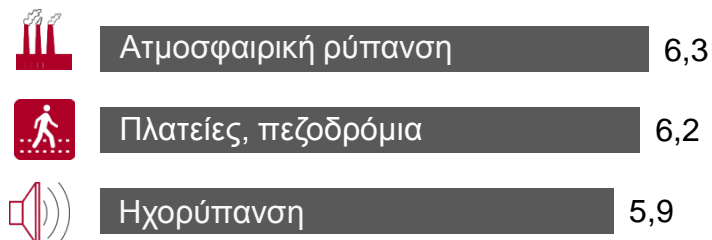
Δραστηριότητες



Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 15
Εστιατόρια & cafés		€ 21
Αγορές (shopping)		€ 18
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 12
Σύνολο		€ 66

66% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

7,9 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης

42%

ταξιδεύει με τον/την σύντροφό της/του

50%

ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

42%

επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

76%

επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

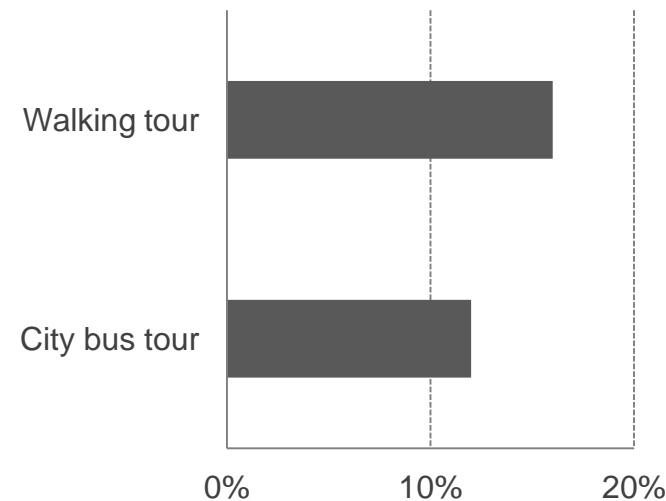
74%

αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την αναχώρησή του

Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης



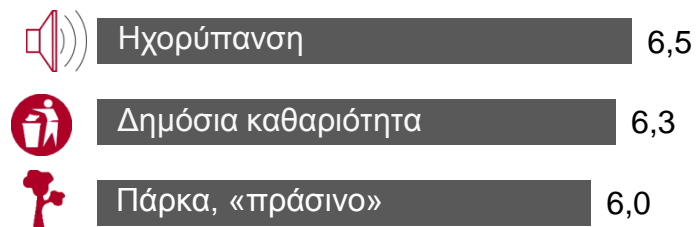
Δραστηριότητες



Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 16
Εστιατόρια & cafés		€ 27
Αγορές (shopping)		€ 18
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 9
Σύνολο		€ 69

66% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

8,0 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης

38%

ταξιδεύει με τον/την σύντροφό της/του

37%

ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

72%

επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

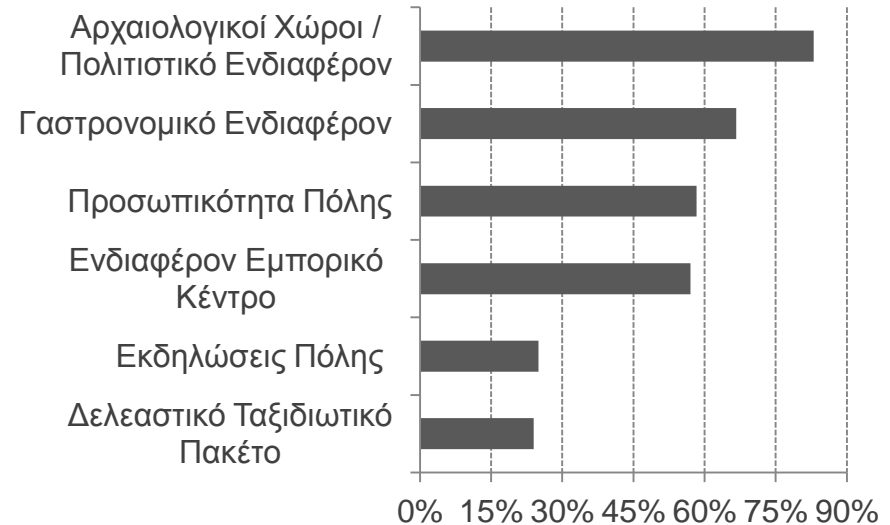
86%

επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

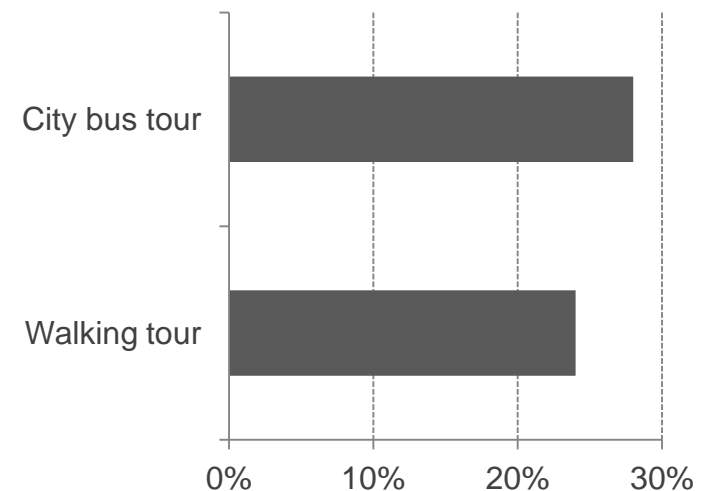
58%

αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την αναχώρησή του

Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης



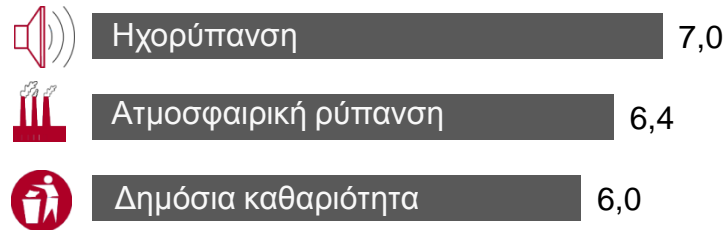
Δραστηριότητες



Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 23
Εστιατόρια & cafés		€ 27
Αγορές (shopping)		€ 41
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 25
Σύνολο		€ 116

69% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

9,0 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης

39%

ταξιδεύει με τον/την σύντροφό της/του

55%

ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

18%

επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

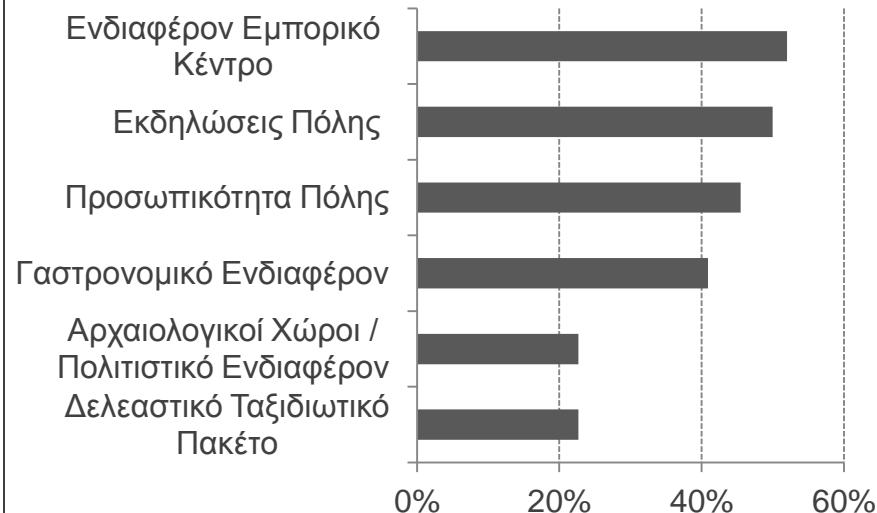
94%

επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

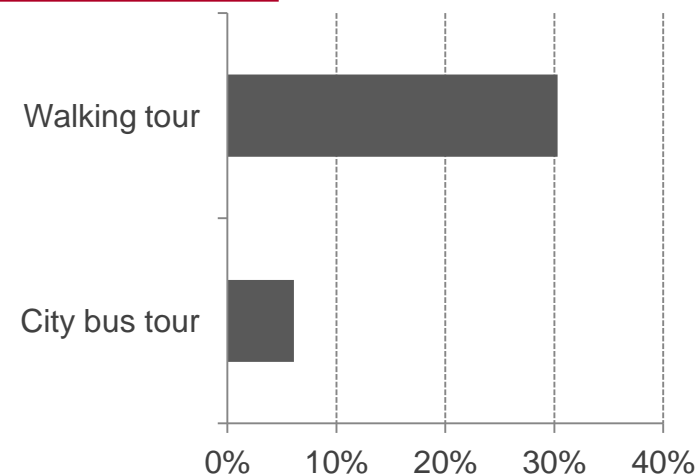
46%

αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον 3-5 ημέρες πριν την αναχώρησή του

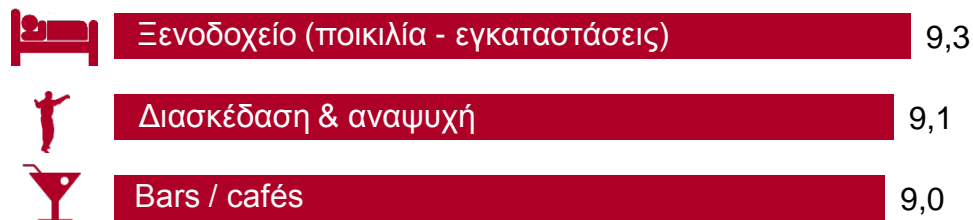
Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης



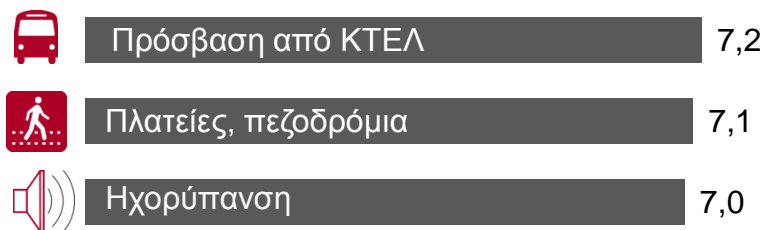
Δραστηριότητες



Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 11
Εστιατόρια & cafés		€ 21
Αγορές (shopping)		€ 27
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 18
Σύνολο		€ 77

49% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

8,7 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης



Ο Σέρβος Τουρίστας

32%

ταξιδεύει με φίλους

54%

ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

25%

επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

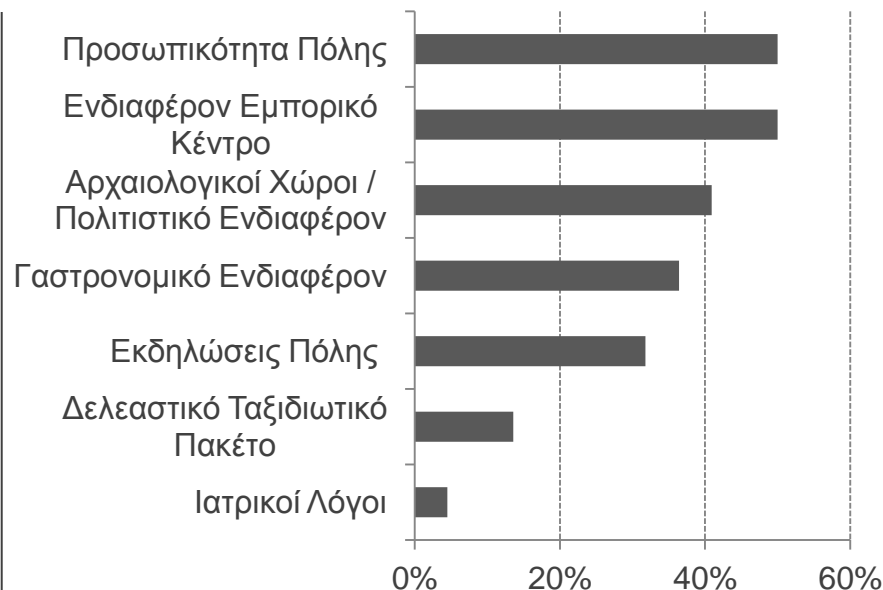
85%

επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

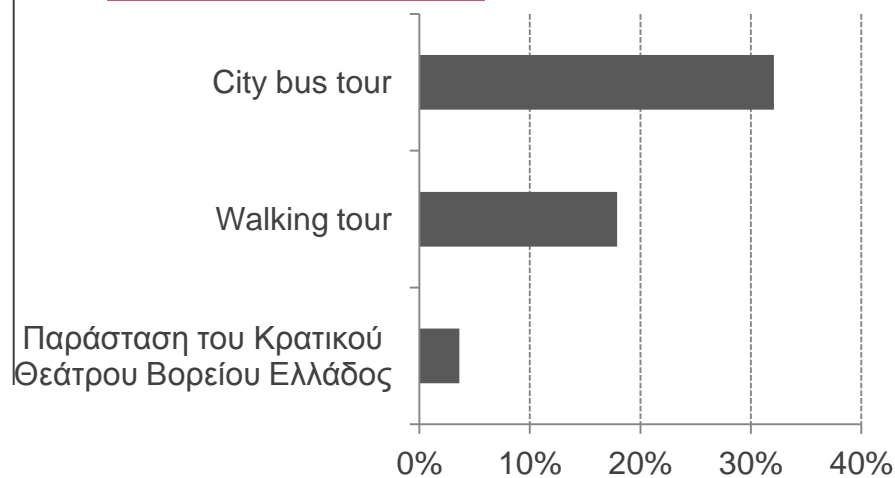
43%

αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την αναχώρησή του

Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης



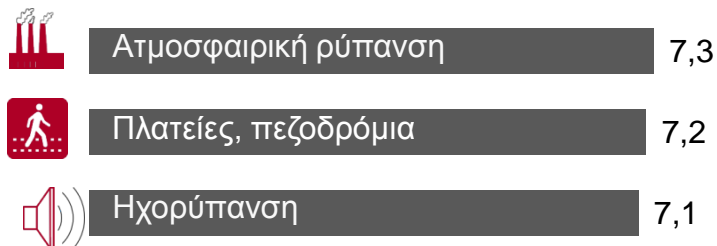
Δραστηριότητες



Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 11
Εστιατόρια & cafés		€ 14
Αγορές (shopping)		€ 19
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 8
Σύνολο		€ 51

64% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

8,4 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης



34%

ταξιδεύει με τον/την σύντροφό της/του

40%

ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30 - 50

53%

επισκέπτεται τη Θεσσαλονίκη πρώτη φορά

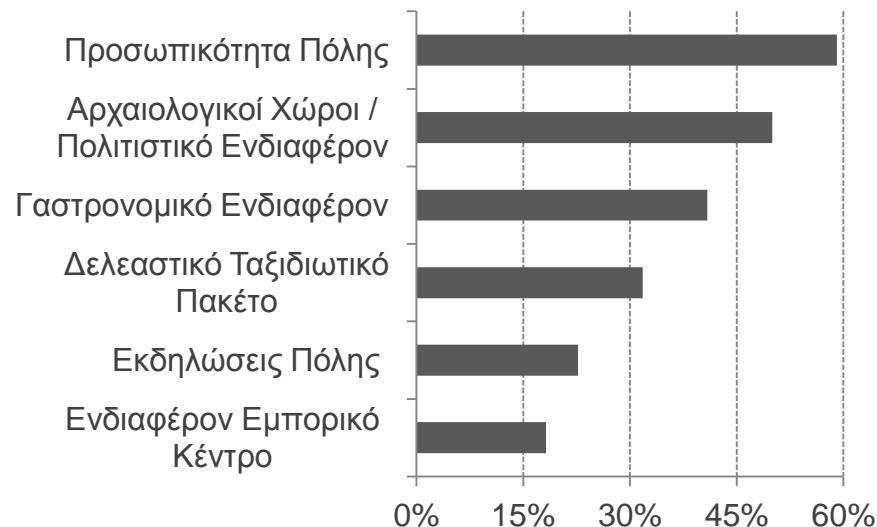
76%

επισκέπτεται μόνο τη Θεσσαλονίκη

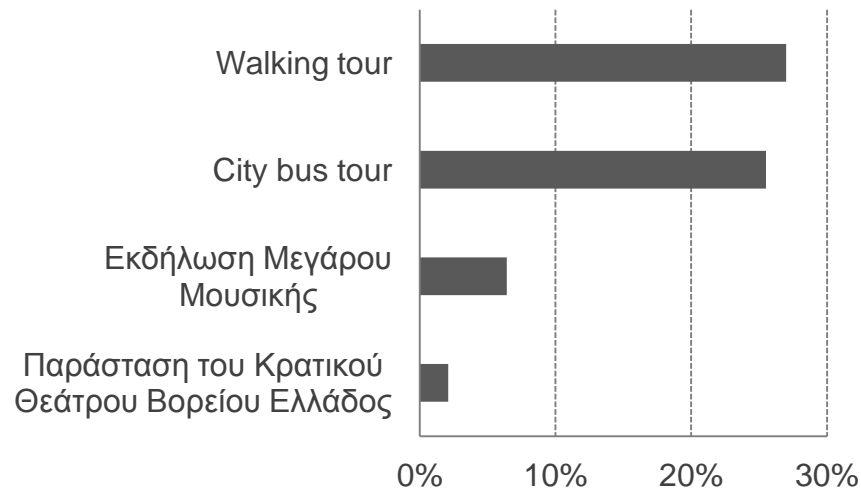
64%

αποφασίζει το ταξίδι του τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την αναχώρησή του

Λόγοι επιλογής της Θεσσαλονίκης



Δραστηριότητες

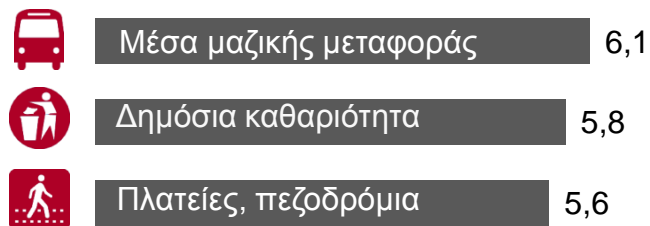




Υψηλότερη βαθμολογία



Χαμηλότερη βαθμολογία



Δαπάνες ανά άτομο / ημέρα

Αξιοθέατα & διασκέδαση		€ 23
Εστιατόρια & cafés		€ 22
Αγορές (shopping)		€ 18
Τοπική μεταφορά & άλλα		€ 20
Σύνολο		€ 83

68% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

7,9 ο βαθμός της συνολικής εκτίμησης

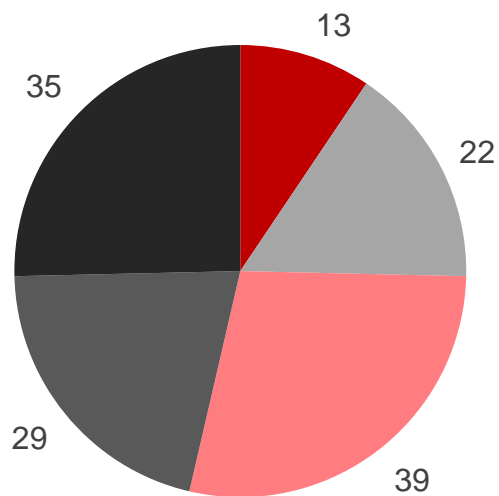
Απόδοση Ξενοδοχείων

gbr
consulting



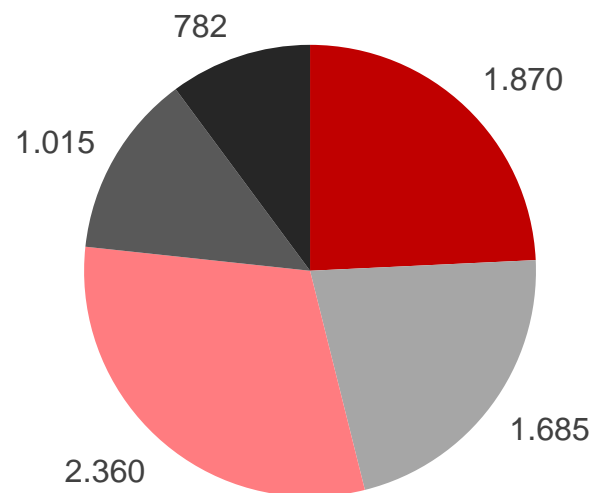
- ✓ Το 2016 υπήρχαν 138 ξενοδοχεία στη Μητροπολιτική Ενότητα Θεσσαλονίκης. Το μεγαλύτερο τμήμα κατέχουν τα ξενοδοχεία 1 – 2 αστέρων, αντιπροσωπεύοντας το 46%.
- ✓ Ωστόσο, από πλευράς δωματίων το μεγαλύτερο τμήμα κατέχουν τα ξενοδοχεία 3 αστέρων και ακολουθούν τα 5 αστέρων. Οι δυο αυτές κατηγορίες αντιπροσωπεύουν το 55% των δωματίων της Μητροπολιτικής Ενότητας Θεσσαλονίκης.

Αριθμός ξενοδοχείων



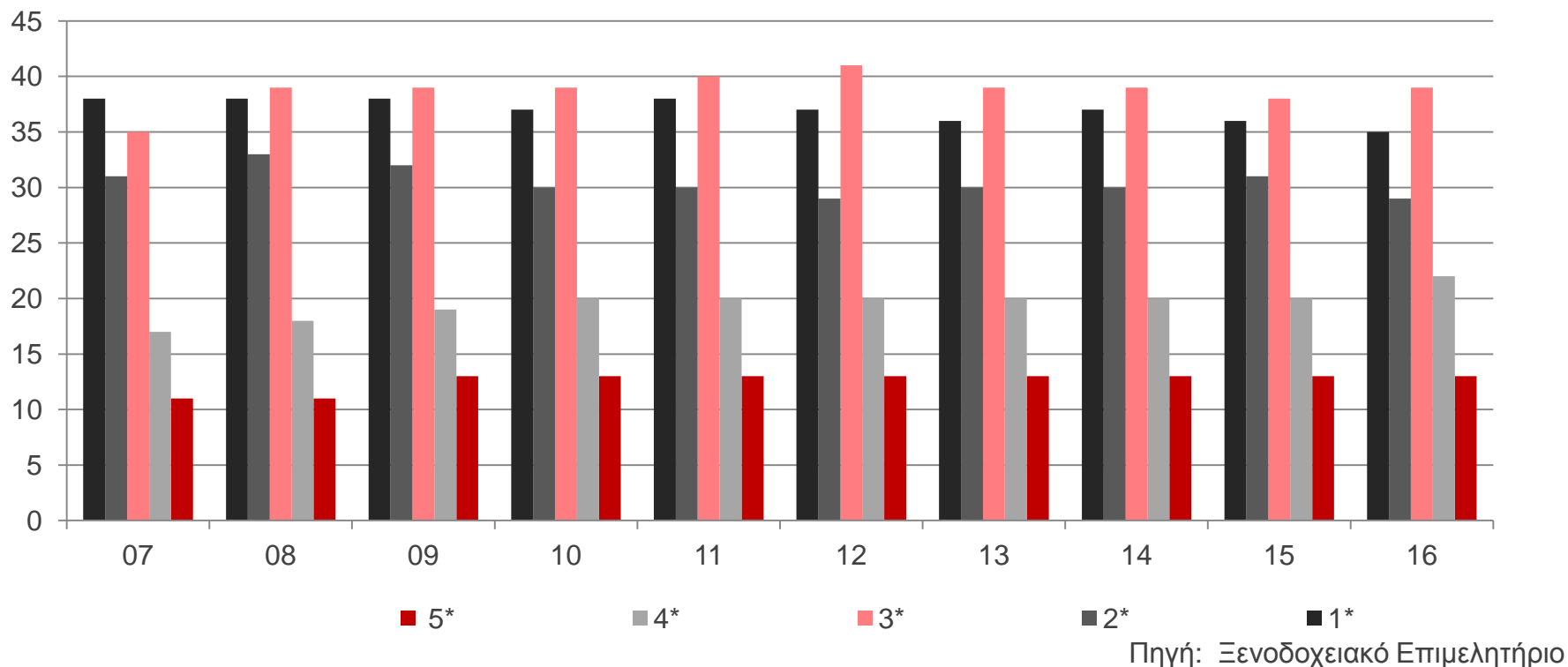
■ 5* ■ 4* ■ 3* ■ 2* ■ 1*

Αριθμός δωματίων



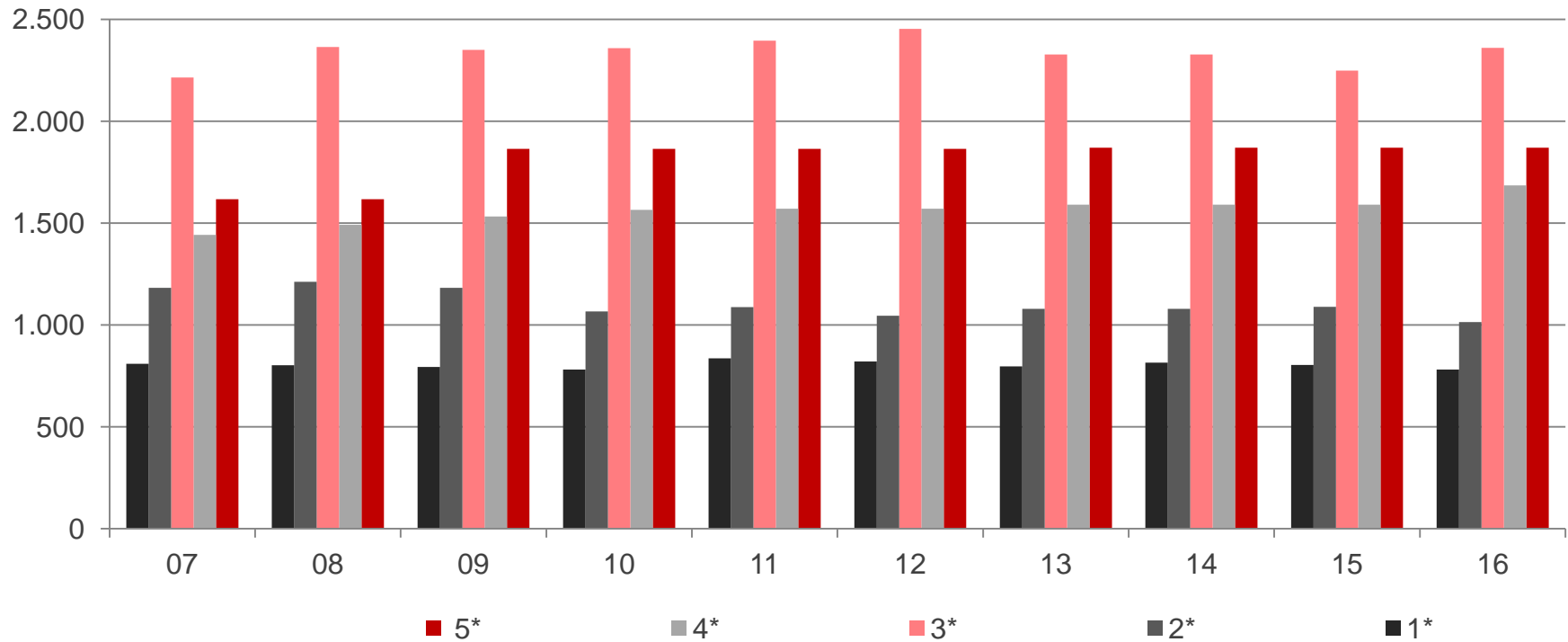
■ 5* ■ 4* ■ 3* ■ 2* ■ 1*

Εξέλιξη ξενοδοχείων



- ✓ Την τελευταία δεκαετία στον ξενοδοχειακό κλάδο υπήρξε αύξηση κατά 6 ξενοδοχεία ήτοι από 132 το 2007 σε 138 το 2016.
- ✓ Πιο συγκεκριμένα αυξήθηκαν τα ξενοδοχεία στις κατηγορίες 3 – 5 αστέρων, ενώ σημειώθηκε μείωση στις κατηγορίες 1 και 2 αστέρων.
- ✓ Το μέγεθος του ξενοδοχειακού κλάδου όσον αφορά τον αριθμό των ξενοδοχείων έχει μείνει σταθερό.

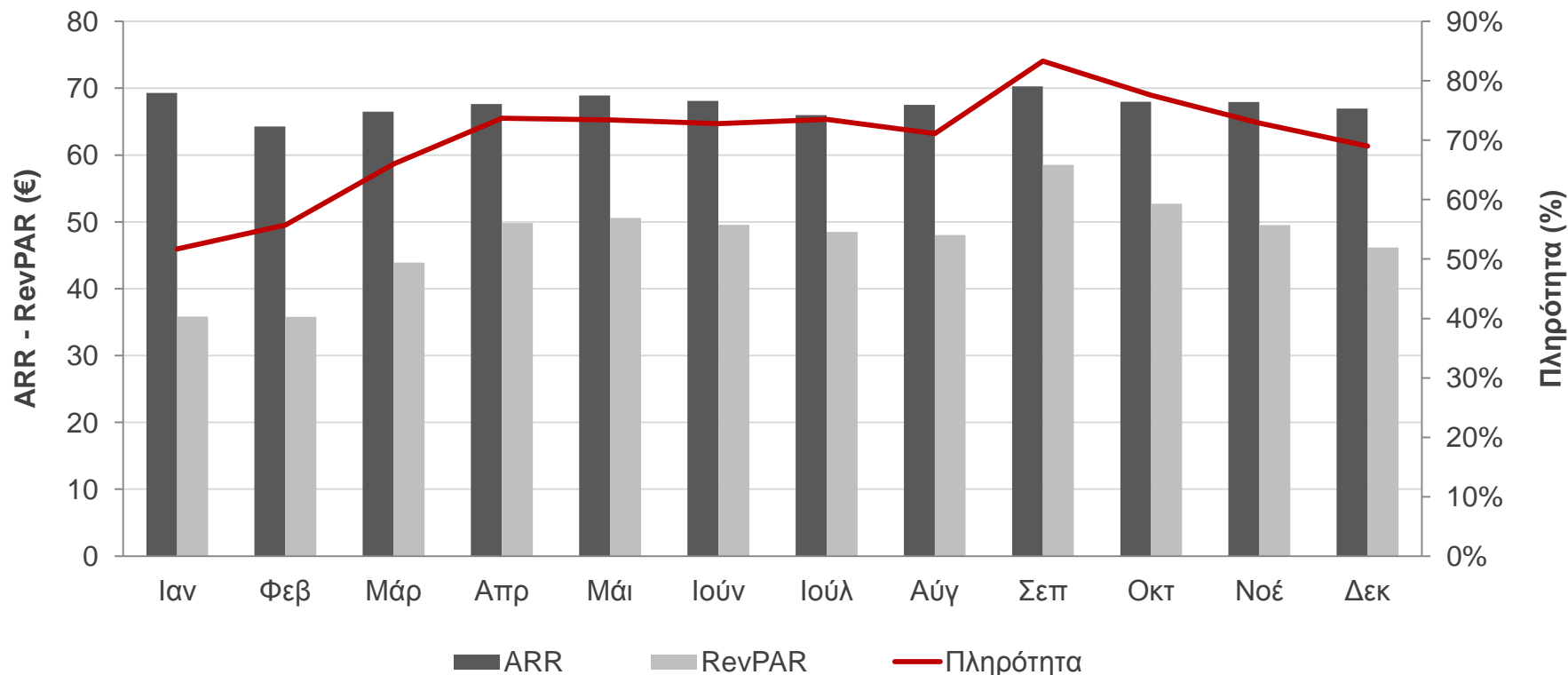
Εξέλιξη δωματίων



Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο

- ✓ Την περίοδο 2007 – 2016 ο συνολικός αριθμός δωματίων στη Μητροπολιτική Ενότητα Θεσσαλονίκης αυξήθηκε από 7.267 σε 7.712 το 2016. Συνολική αύξηση της τάξης του 6%.
- ✓ Σημειώθηκε μείωση στον αριθμό των δωματίων των ξενοδοχείων κατηγοριών 1 και 2 αστέρων, ενώ αυξήθηκε ο αριθμός των δωματίων στα ξενοδοχεία κατηγορίας 3 – 5 αστέρων.

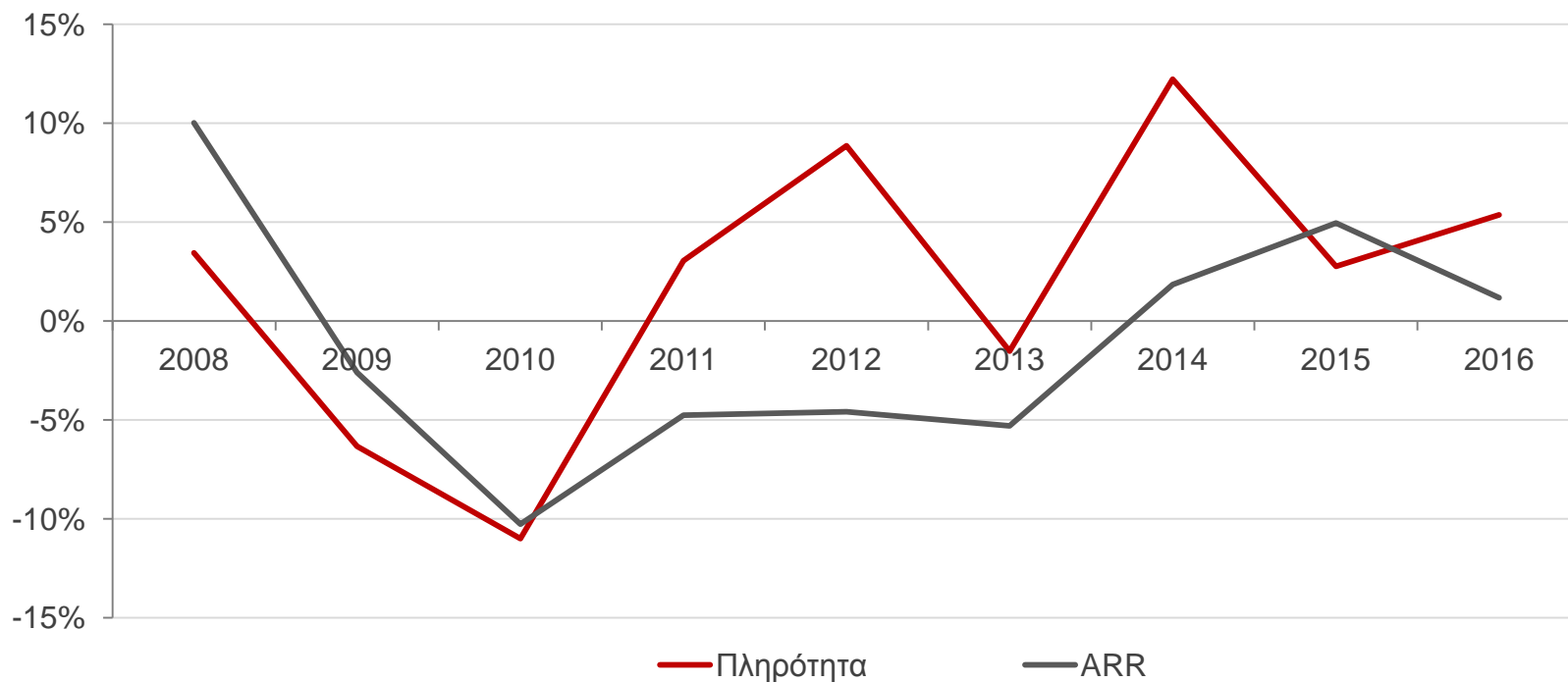
Απόδοση Ιανουάριος - Δεκέμβριος



Πηγή: ΕΞΘ, ανάλυση από GBR Consulting

- ✓ Η χαμηλότερη πληρότητα και οι χαμηλότερες τιμές σημειώθηκαν το πρώτο τρίμηνο του 2016. Το Σεπτέμβριο σημειώθηκε η υψηλότερη πληρότητα.
- ✓ Όσον αφορά τις τιμές των δωματίων δεν υπήρξε κάποιο ιδιαίτερο μοτίβο το 2016. Η μέση τιμή δωματίου κυμάνθηκε μεταξύ €64 και €70.

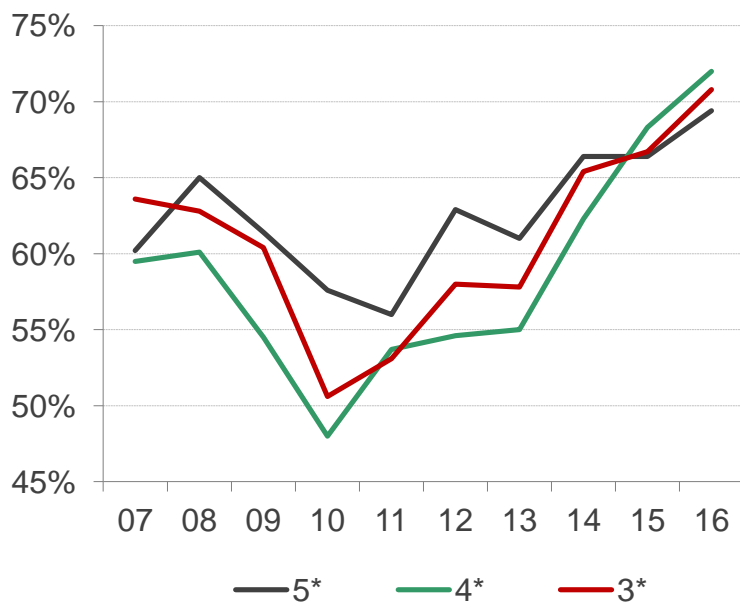
Μεταβολή YTD Δεκέμβριος



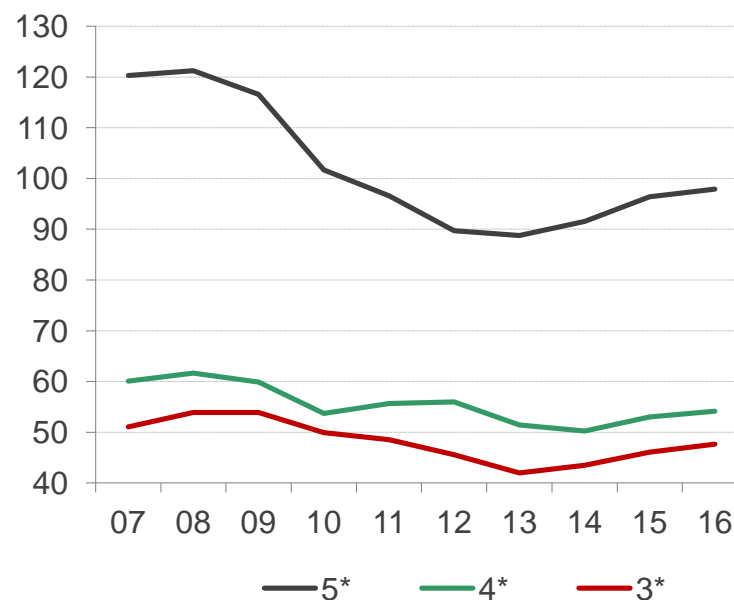
Πηγή: ΕΞΘ βάσει 28 ξενοδοχείων, ανάλυση από GBR Consulting

Τα τελευταία τρία χρόνια καταγράφηκαν θετικοί αριθμοί ανάπτυξης και για τους δύο δείκτες. Το 2016 η πληρότητα σημείωσε μεγαλύτερο ρυθμό ανάπτυξης έναντι του 2015, ενώ η μέση τιμή δωματίου είχε μικρότερο ρυθμό ανάπτυξης.

Πληρότητα (%)



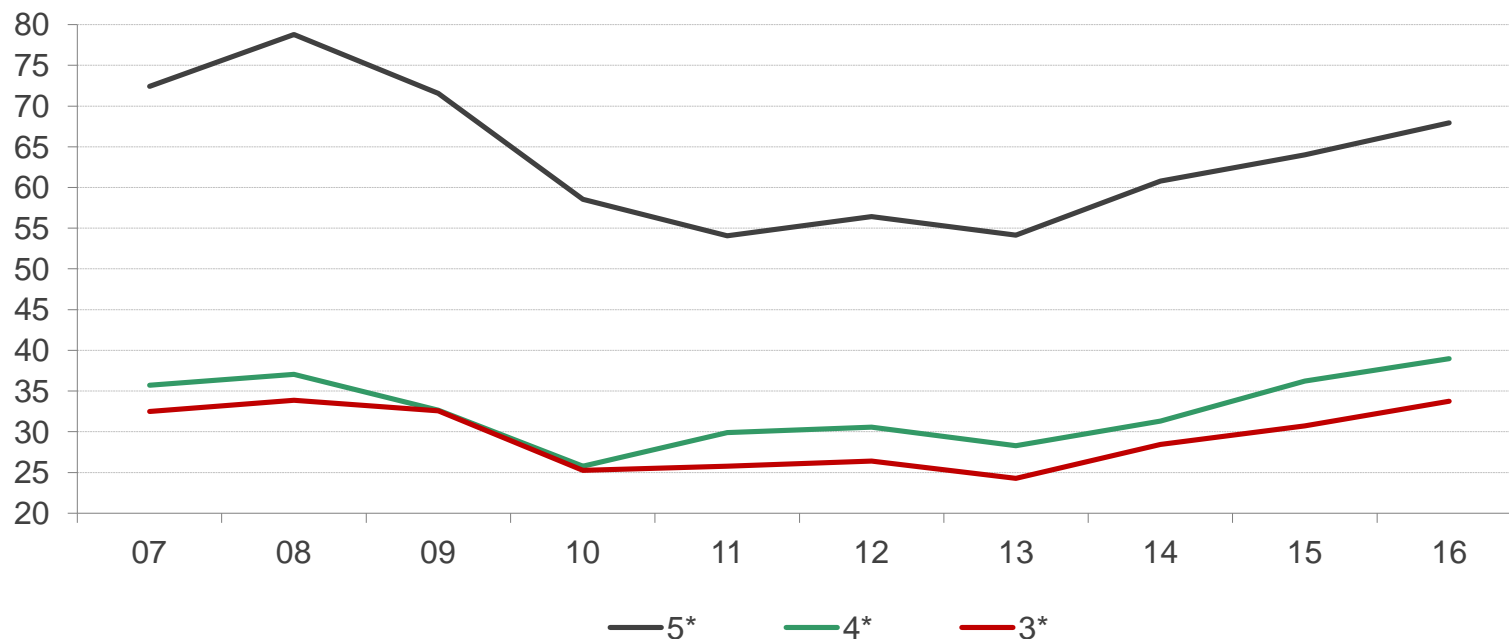
Μέση τιμή δωματίου (ARR - €)



Πηγή: ΕΞΘ βάσει 28 ξενοδοχείων, ανάλυση από GBR Consulting

- ✓ Το 2016 η πληρότητα έφτασε στα υψηλότερα επίπεδα της τελευταίας δεκαετίας. Τα ξενοδοχεία 5 αστέρων του δείγματος είχαν την χαμηλότερη πληρότητα σε σχέση με τις άλλες κατηγορίες.
- ✓ Ωστόσο, παρατηρείται μικρή ανάκαμψη των τιμών με αργό ρυθμό. Την περίοδο 2014 – 2016 οι τιμές αυξήθηκαν, αλλά παρέμειναν σε χαμηλά επίπεδα σε σχέση με τις τιμές του 2008 και 2009, ιδιαίτερα για τα ξενοδοχεία 5 αστέρων.

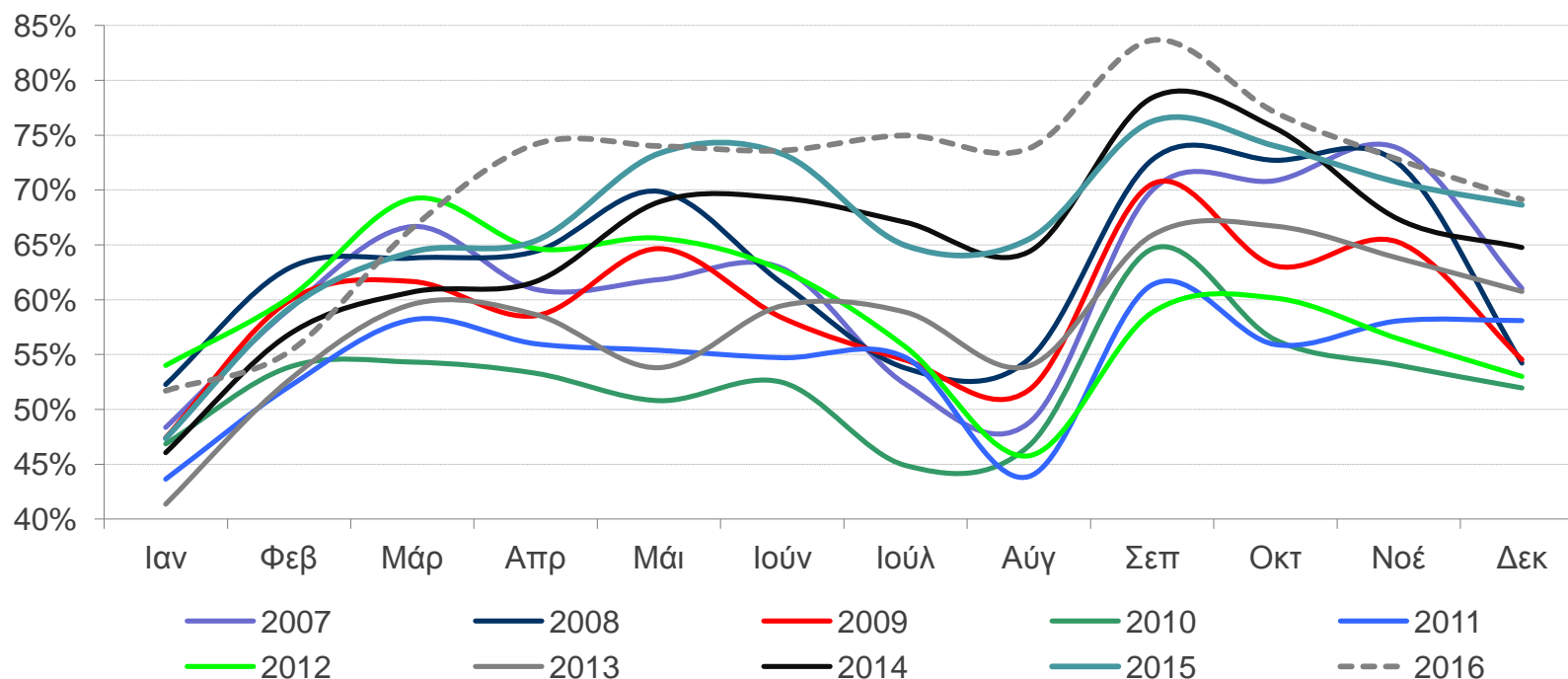
Έσοδο ανά διαθέσιμο δωμάτιο (RevPAR - €)



Πηγή: ΕΞΘ βάσει 28 ξενοδοχείων, ανάλυση από GBR Consulting

- ✓ Το 2016 το έσοδο ανά διαθέσιμο δωμάτιο για τα ξενοδοχεία 4 αστέρων ξεπέρασε τα επίπεδα του 2008, ενώ στα 3 αστέρων κυμάνθηκε στα ίδια επίπεδα.
- ✓ Ωστόσο, το 2016 σε σχέση με το 2008, στα ξενοδοχεία 5 αστέρων το έσοδο ανά διαθέσιμο δωμάτιο παρουσίασε μείωση 13,8%.

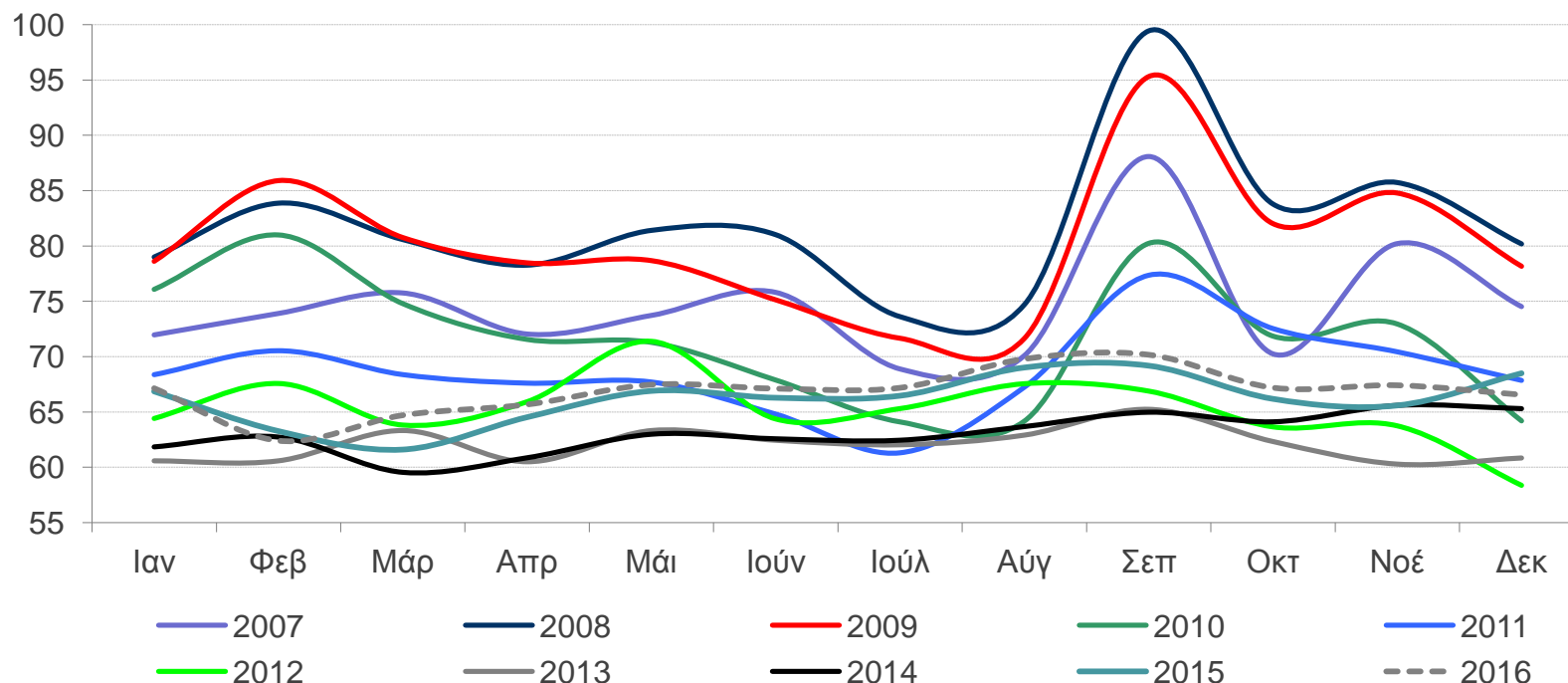
Πληρότητα



Πηγή: ΕΞΘ βάσει 28 ξενοδοχείων, ανάλυση από GBR Consulting

- ✓ Τα επίπεδα πληρότητας παρέμειναν σε χαμηλά επίπεδα το πρώτο τρίμηνο του έτους.
- ✓ Ωστόσο, η χαμηλή πληρότητα της θερινής περιόδου των ετών 2007 – 2013 βελτιώθηκε τη διετία 2014-2015, ενώ το 2016 δεν παρατηρήθηκε το συγκεκριμένο μοτίβο.

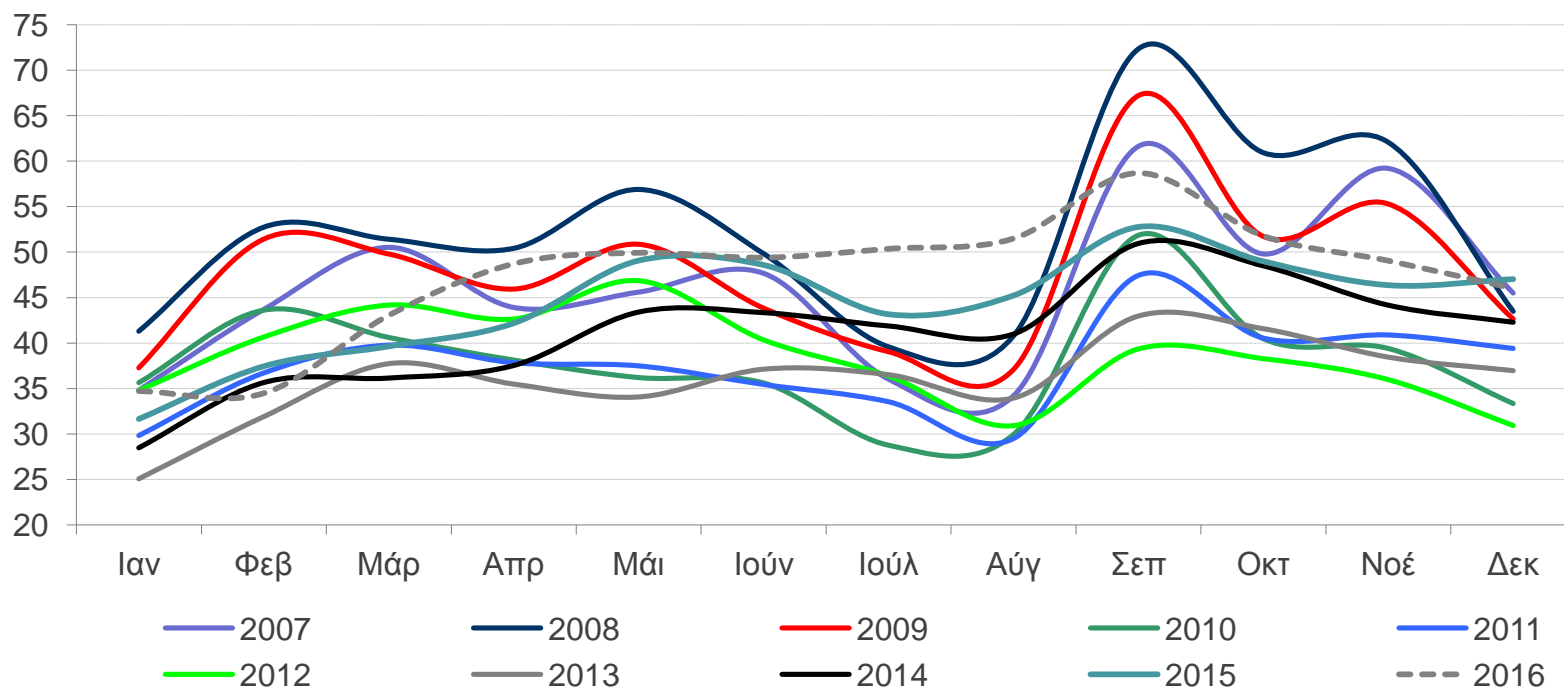
Μέση τιμή δωματίου (ARR - €)



Πηγή: ΕΞΘ βάσει 28 ξενοδοχείων, ανάλυση από GBR Consulting

- ✓ Το μοτίβο εποχικότητας από πλευράς τιμών έχει σημαντική αλλαγή. Το 2016 η μέση τιμή δεν ξεπέρασε τα €70.
- ✓ Το ισχυρότερο μοτίβο μέσης τιμής δωματίου ήταν την διετία 2008 – 2009 με τις υψηλότερες τιμές το Σεπτέμβριο και τις χαμηλότερες τιμές την περίοδο Ιουλίου - Αυγούστου.

Έσοδο ανά διαθέσιμο δωμάτιο (RevPAR - €)

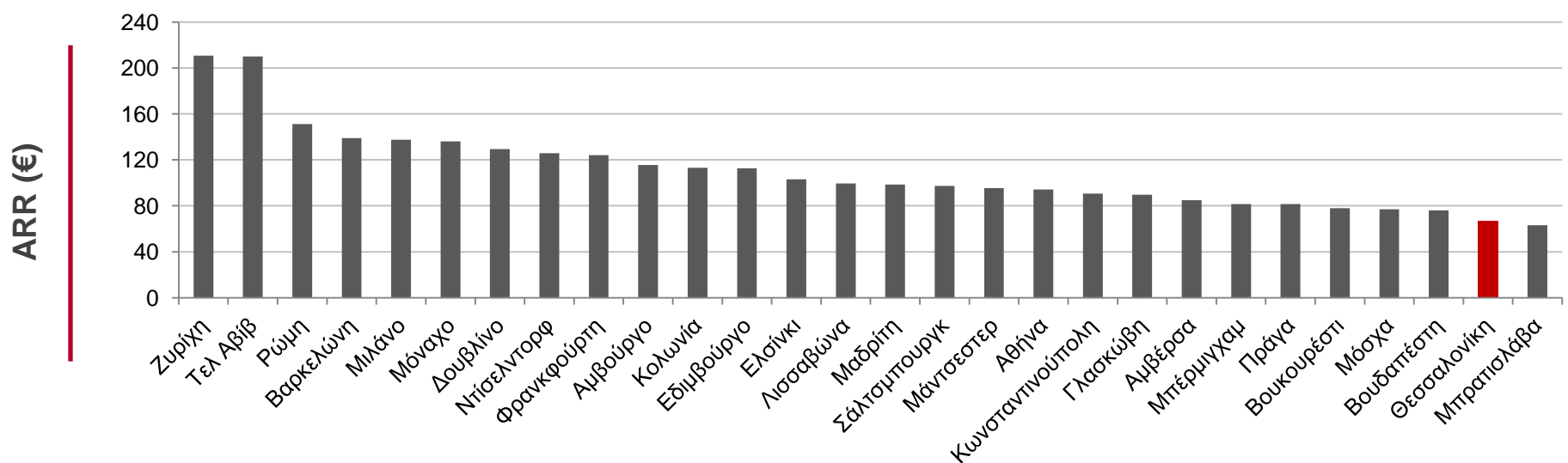
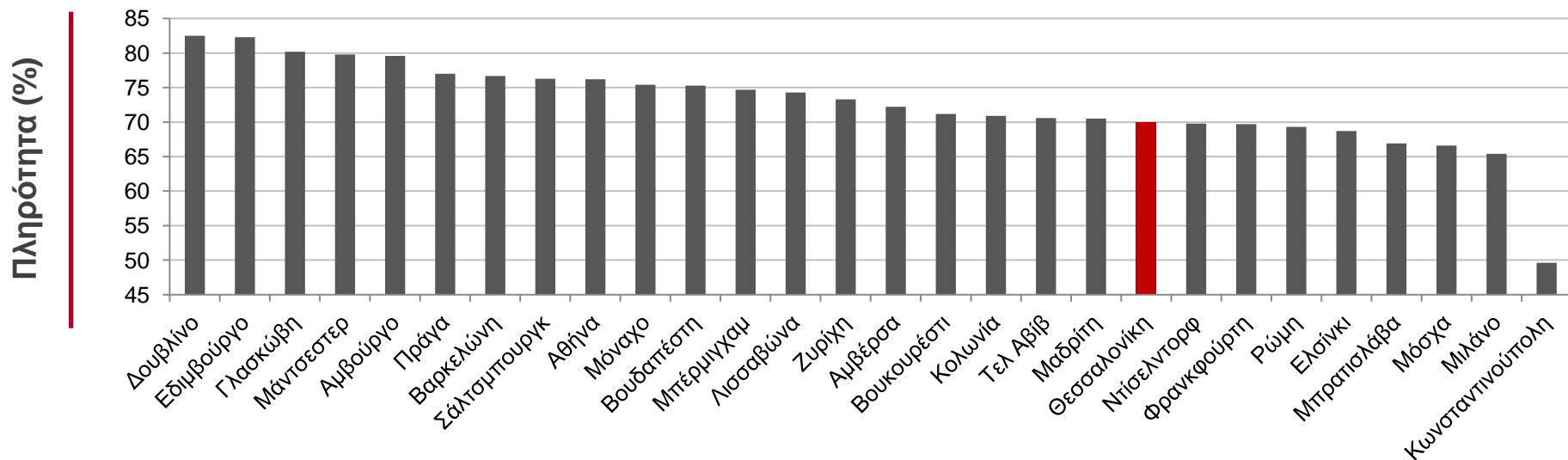


Πηγή: ΕΞΘ βάσει 28 ξενοδοχείων, ανάλυση από GBR Consulting

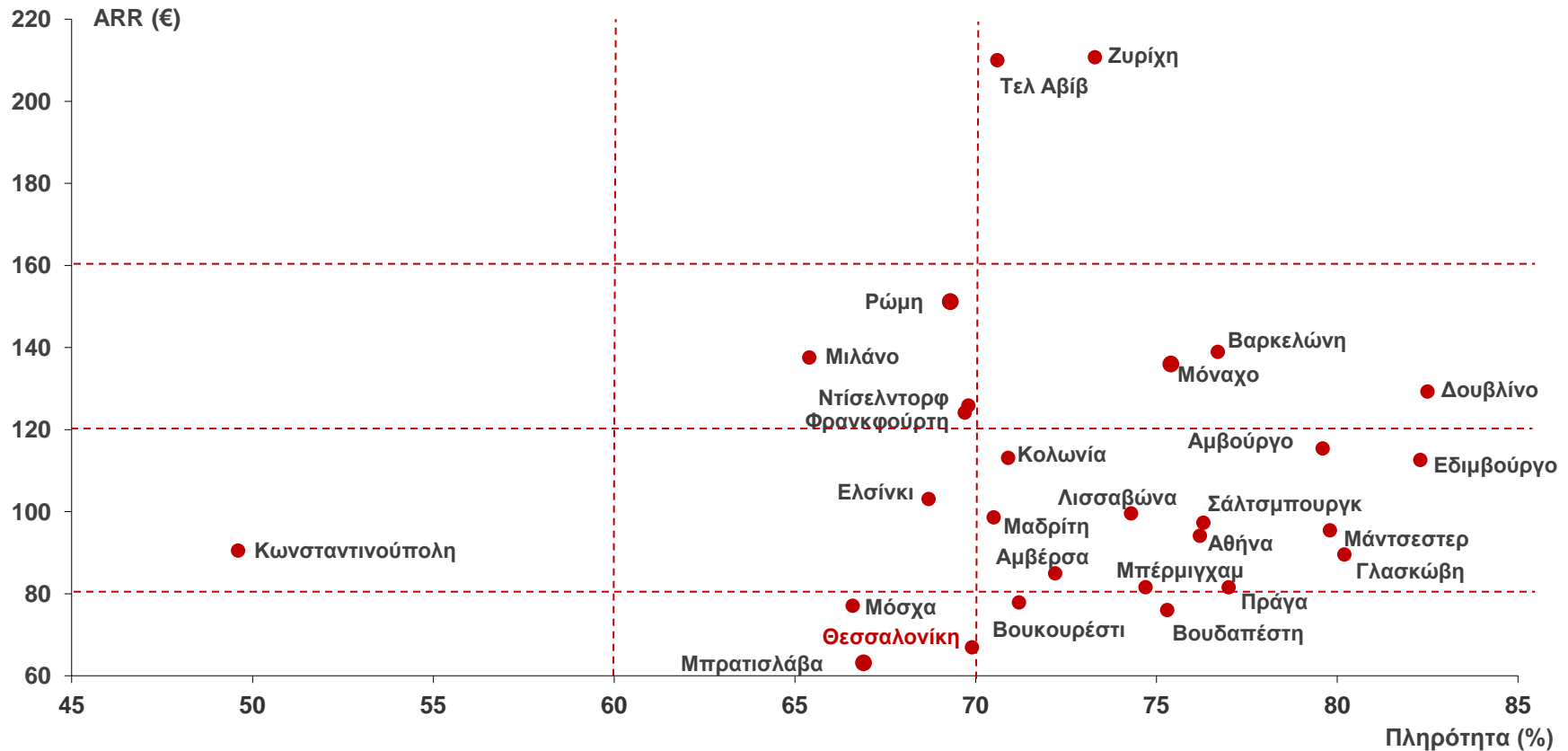
- ✓ Το 2016 το έσοδο ανά διαθέσιμο δωμάτιο ξεπέρασε τα €50 κατά την περίοδο Ιουλίου – Οκτωβρίου.
- ✓ Κατά το 2016 το χαμηλότερο έσοδο ανά διαθέσιμο δωμάτιο καταγράφηκε τον Ιανουάριο και το Φεβρουάριο.

Απόδοση Διεθνώς

ΥΤD Δεκέμβριος 2016



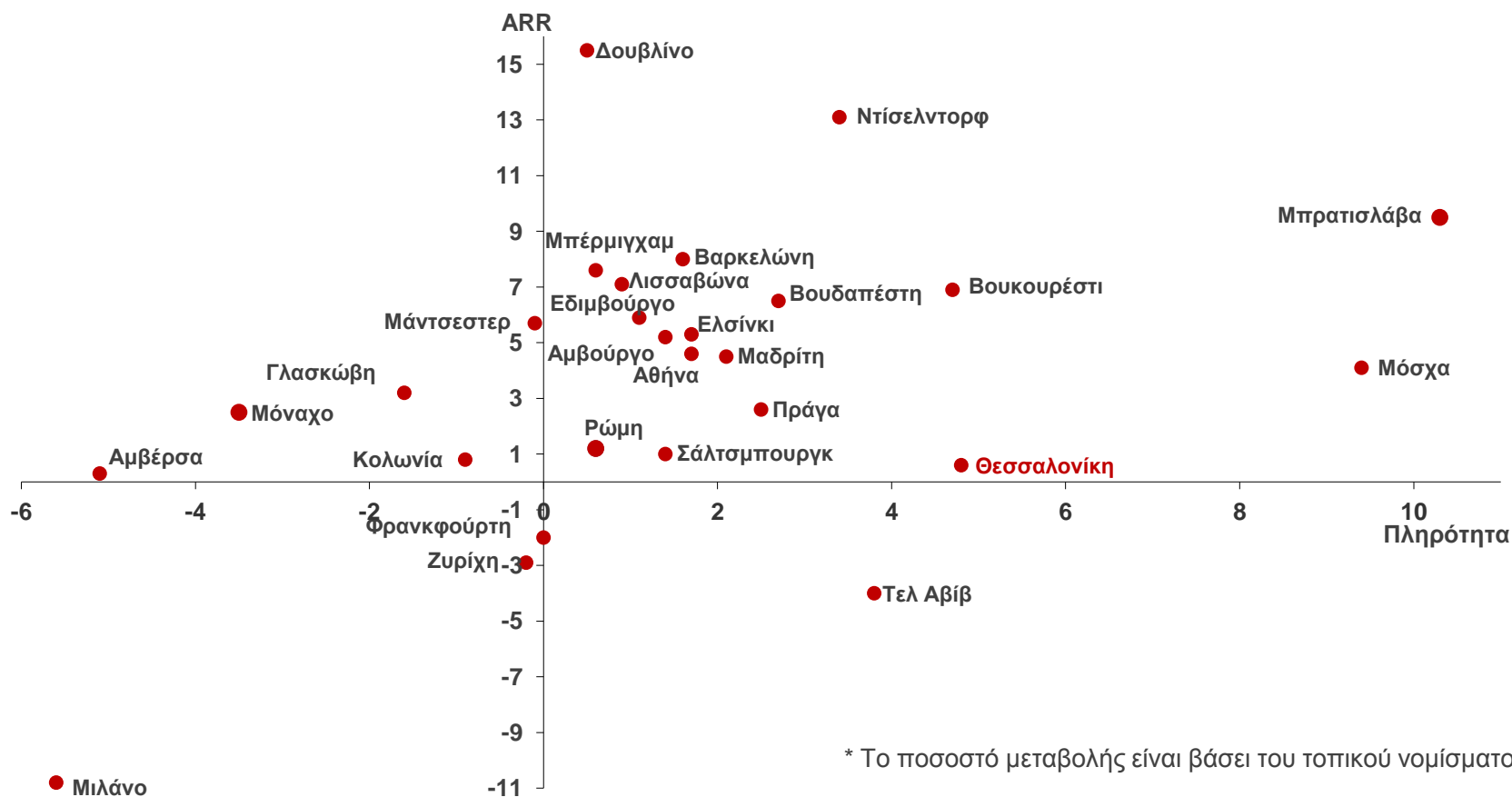
Πληρότητα και ARR διαφόρων ευρωπαϊκών πόλεων, 2016



Πηγή: STR Global, ΕΞΘ επεξεργασία από GBR Consulting

Η Θεσσαλονίκη ανήκει στην κατηγορία με μέση τιμή λιγότερο από €80 και πληρότητα λιγότερο από 70%. Ο ξενοδοχειακός κλάδος της Κωνσταντινούπολης υπέστη ζημία το 2016 λόγω της τρομοκρατίας και της γενικότερης πολιτικής αστάθειας.

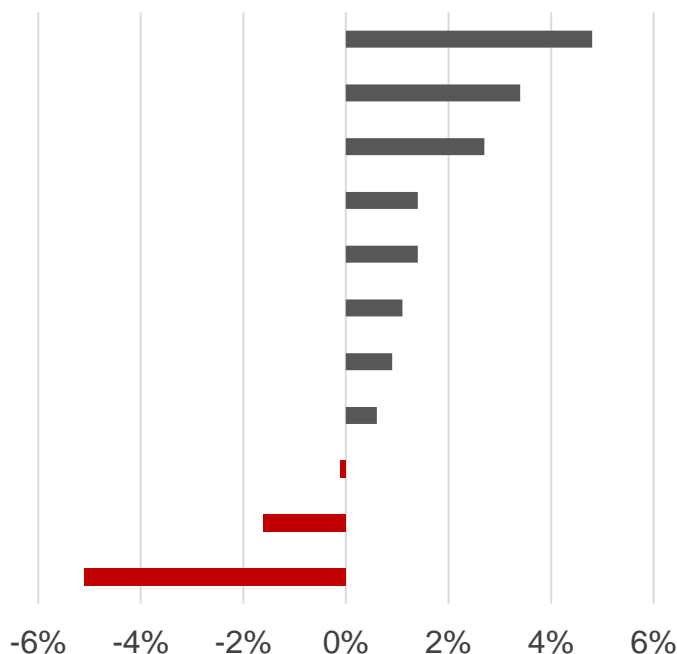
% Μεταβολή πληρότητας και ARR* διαφόρων ευρωπαϊκών πόλεων, 2016/2015



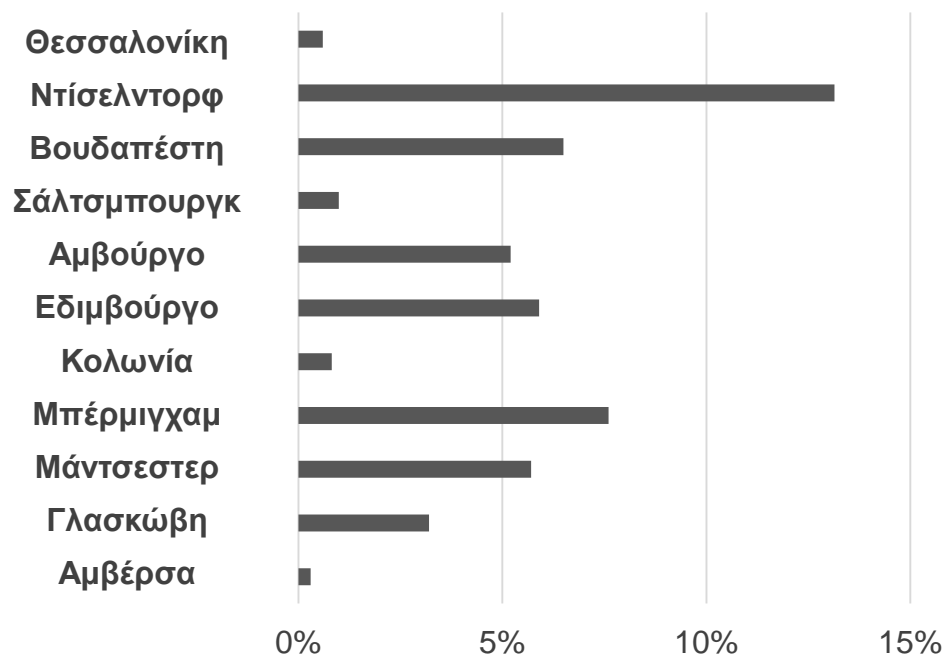
Πηγή: STR Global, ΕΞΘ επεξεργασία από GBR Consulting

Η υψηλότερη αύξηση στην πληρότητα επιτεύχθηκε από την Μπρατισλάβα και τη Μόσχα, η οποία ωστόσο πληρότητα, κυμάνθηκε σε χαμηλούς απόλυτους αριθμούς. Το Δουβλίνο και το Ντίσελντορφ παρουσίασαν διψήφια αύξηση τιμών. Η Κωνσταντινούπολη δεν παρουσιάζεται στο γράφημα, αλλά η πληρότητα και η μέση τιμή μειώθηκαν κατά 23% και 18% το 2016 YoY.

Πληρότητα, % μεταβολή 2016 / 15



ARR*, % μεταβολή 2016 / 15

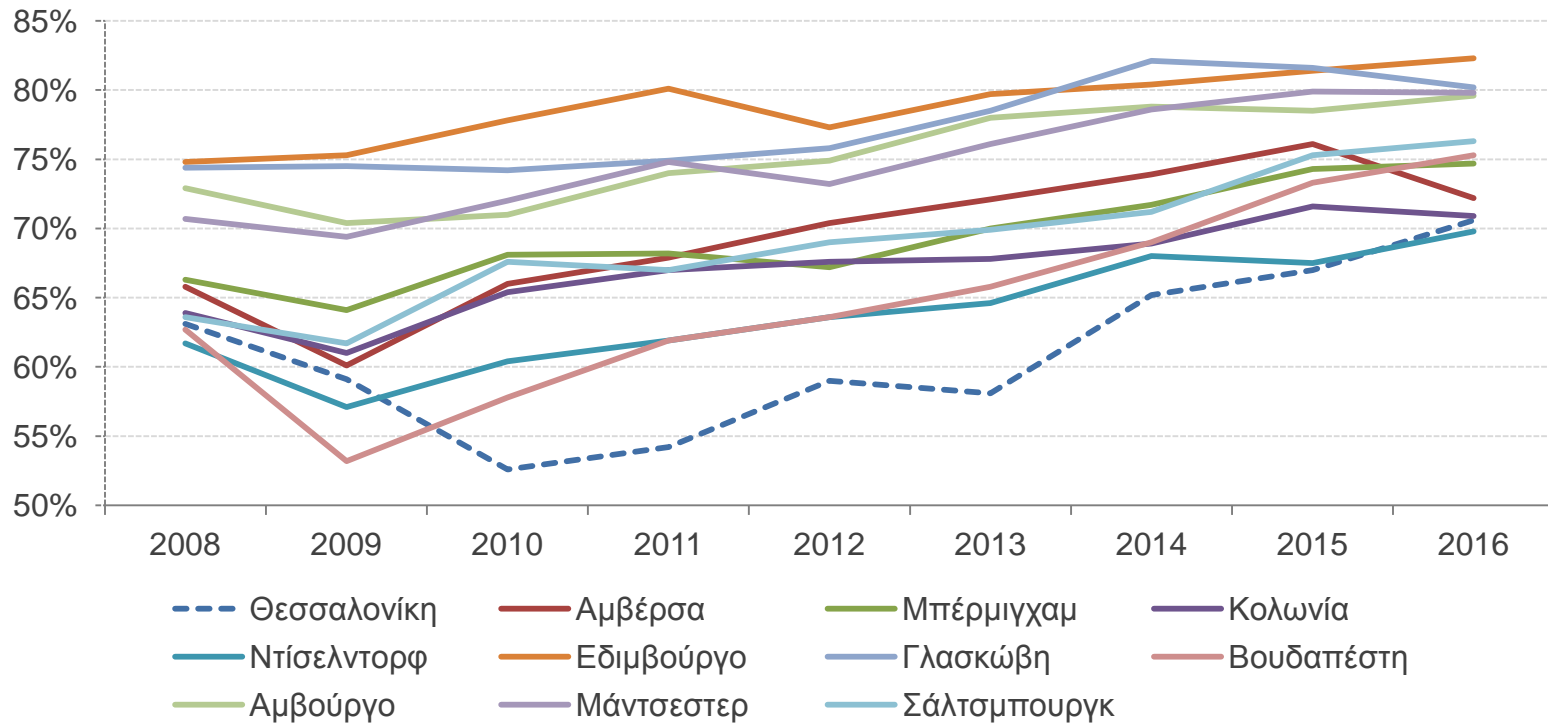


* Το ποσοστό μεταβολής είναι βάσει του τοπικού νομίσματος

Πηγή: STR Global, ΕΞΘ επεξεργασία από GBR Consulting

- ✓ Σε σχέση με τις επιλεγμένες ευρωπαϊκές πόλεις, η Θεσσαλονίκη παρουσίασε την υψηλότερη αύξηση σε πληρότητα, ενώ το Μάντσεστερ, η Γλασκώβη και η Αμβέρσα είχαν μείωση το 2016 σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια.
- ✓ Την καλύτερη απόδοση από πλευράς τιμών είχαν το Ντίσελντορφ, το Μπέρμιγχαμ και η Βουδαπέστη.

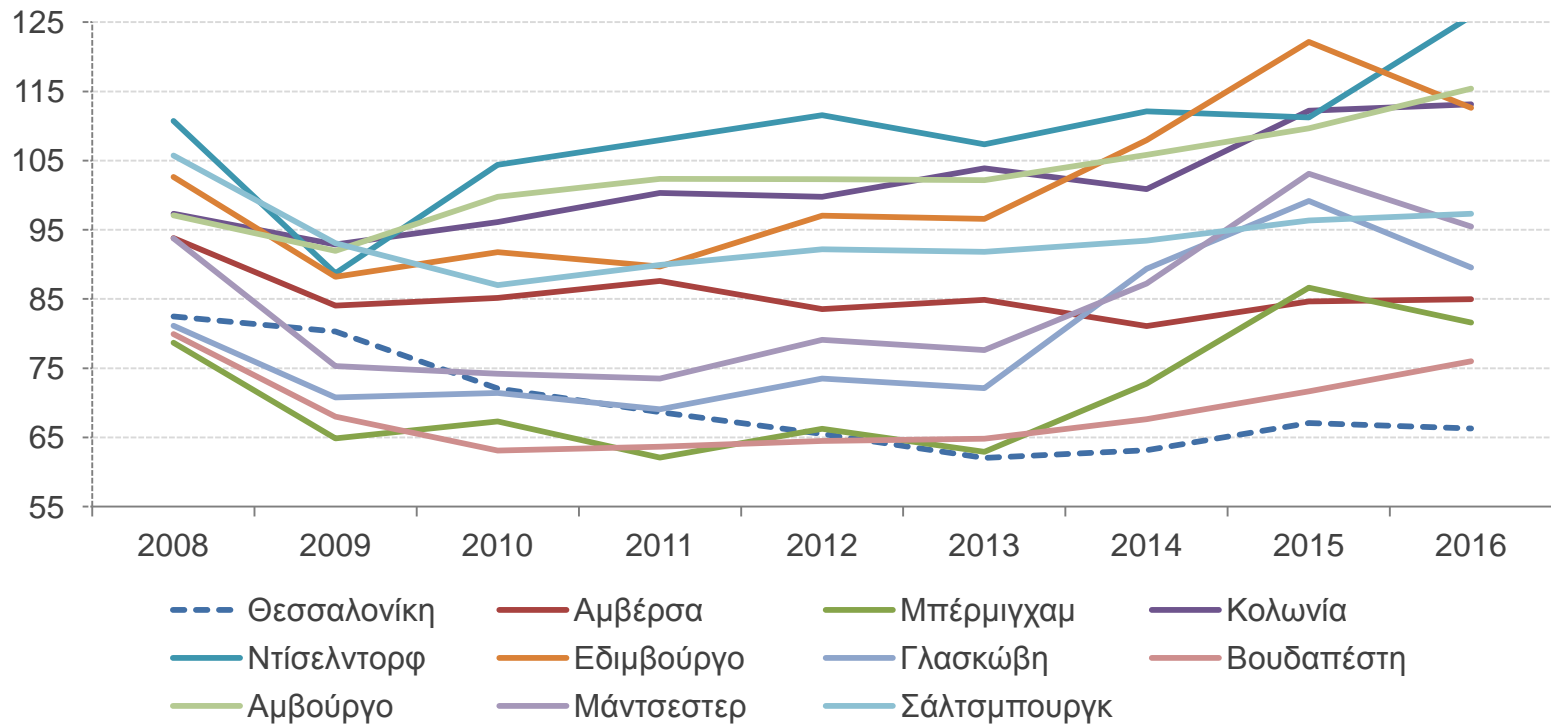
Πληρότητα, 2008 - 2016



Πηγή: STR Global, ΕΞΘ επεξεργασία από GBR Consulting

Τα ξενοδοχεία της Θεσσαλονίκης ανέκτησαν την πληρότητά τους από το 2010 και έπειτα, έχοντας φτάσει το 2016 σε παρόμοια επίπεδα με το Ντίσελντορφ και την Κολωνία.

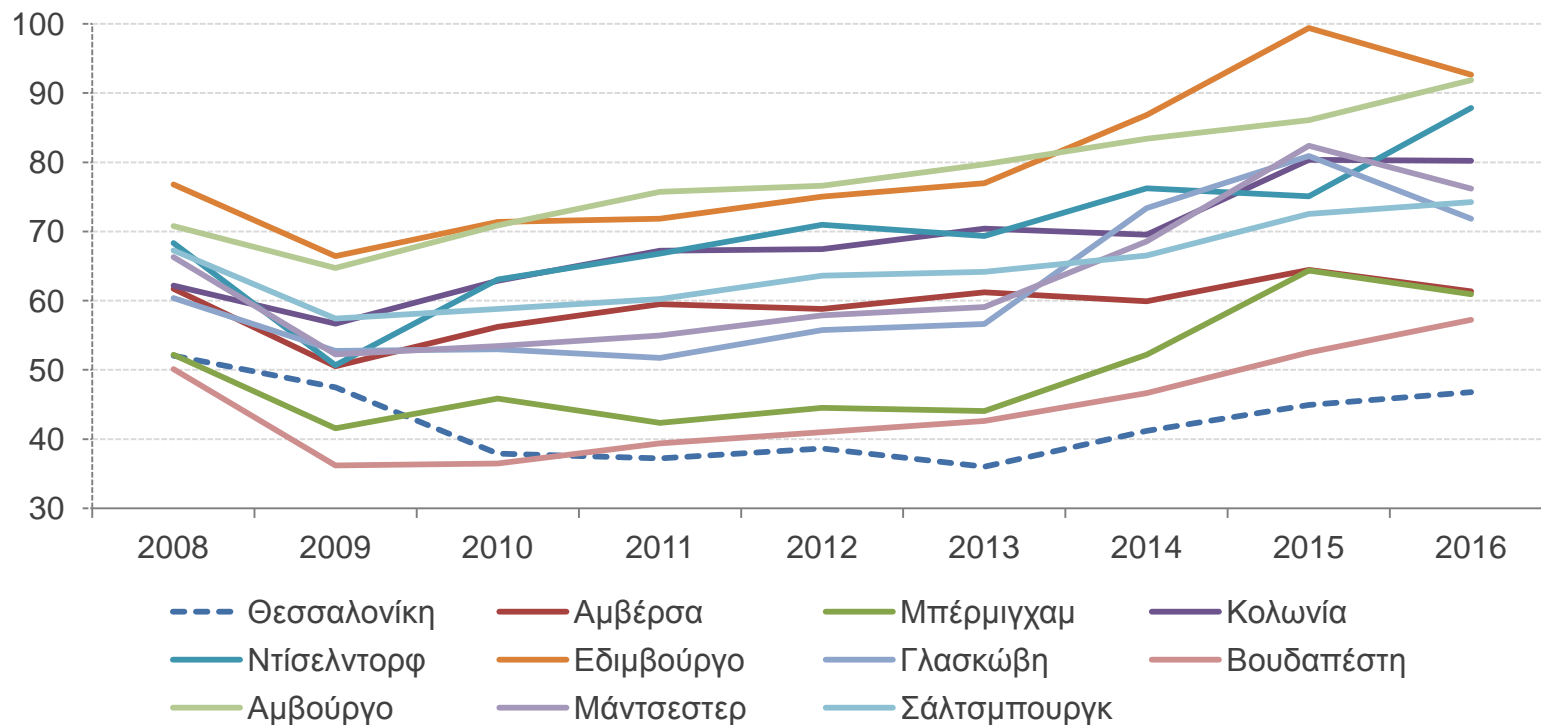
Μέση τιμή δωματίου (ARR σε €), 2008 - 2016



Πηγή: STR Global, ΕΞΘ επεξεργασία από GBR Consulting

Οι τιμές δωματίων παρέμειναν στα ίδια επίπεδα τα τελευταία χρόνια, που σημαίνει ότι παραμένει η απόκλιση από τις άλλες επιλεγμένες ευρωπαϊκές πόλεις. Το 2016 το Ντίσελντορφ είχε την καλύτερη απόδοση.

Απόδοση – έσοδο ανά διαθέσιμο δωμάτιο (RevPAR σε €), 2008 - 2016



Πηγή: STR Global, ΕΞΘ επεξεργασία από GBR Consulting

Λόγω αύξησης της πληρότητας και της σταθεροποίησης της μέσης τιμής δωματίου στην Θεσσαλονίκη, το έσοδο ανά διαθέσιμο δωμάτιο αυξήθηκε το 2016 σε σύγκριση με την προηγούμενη διετία. Ωστόσο, η Θεσσαλονίκη παραμένει όπως φαίνεται στο γράφημα στη τελευταία θέση.

Έρευνα Ικανοποίησης 2016



1. Γενικά στοιχεία

Ηλικία: 18-30 31-50 >50

Τόπος διαμονής: _____

Ταξιδεύετε:

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

Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί την Θεσσαλονίκη;

- πρώτη φορά περισσότερες

Διάρκεια παραμονής στη Θεσσαλονίκη: _____ νύχτες

Η επίσκεψη σας στην Θεσσαλονίκη αποτελεί μέρος ταξιδιού;

- Όχι, μόνο Θεσσαλονίκη
 Ναι, θα επισκεφθώ ή επισκέφθηκα: _____
και η συνολική διάρκεια του ταξιδιού είναι _____ μέρες

2. Σκοπός ταξιδιού

Είστε εδώ για:

- Δουλειά Αναψυχή
 Συνέδρια/Εκθέσεις Φίλοι / συγγενείς
 Άλλο: _____

Αν δεν έχετε έρθει για «Δουλειά», γιατί επιλέξατε την Θεσσαλονίκη (περισσότερες από μια απαντήσεις):

- Αρχαιολογικοί χώροι / πολιτιστικό ενδιαφέρον
 Ενδιαφέρον εμπορικό κέντρο
 Γαστρονομικό ενδιαφέρον
 Ιατρικοί λόγοι
 Προσωπικότητα πόλης
 Εκδηλώσεις πόλης
 Δελεαστικό ταξιδιωτικό πακέτο (φθηνό)

3. Κράτηση

Αποφασίσατε το ταξίδι σας στη Θεσσαλονίκη

- 1-2 ημέρες πριν 3-5 ημέρες πριν
 6-14 ημέρες πριν > 14 ημέρες πριν

4. Τρόπος μετάβασης στην Θεσσαλονίκη

Άφιξή σας με:

- Αεροπλάνο ΙΧ
 ΙΧ & Φέρι Λεωφορείο
 Πλοίο Τραίνο

Ήταν εύκολη η πρόσβαση στο ξενοδοχείο; Ναι Όχι

5. Συμμετείχατε σε κάποιο από τα παρακάτω;

- City Bus Tour
 Walking tour
 Σε εκδήλωση του Μεγάρου Μουσικής
 Παράσταση του Κρατικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος
 Άλλο: _____

6. Κατά τη διάρκεια του συγκεκριμένου ταξιδιού σας επισκεφθήκατε ή πρόκειται επισκεφθείτε κάποιο ή κάποια από τα παρακάτω:

- Βεργίνα Δίον
 Πέλλα Όλυμπος
 Μετέωρα Χαλκιδική
 Άγιο Όρος Άλλο: _____

7. Δαπάνες για Αγορές & Διασκέδαση

Παρακαλώ σημειώστε το σύνολο των εξόδων του ταξιδιού σας (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 (εκτός ξεν/χειου & εισιτηρίων)
€ _____ **Σύνολο**

8. Συγκριτικά με τις προσδοκίες σας η εμπειρία σας στην Θεσσαλονίκη ήταν:

- πολύ καλύτερη καλύτερη
 ίδια χειρότερη
 πολύ χειρότερη

9. Η άποψή σας για διάφορα θέματα. Βάλτε σε κύκλο την απάντηση

(1. ανεπαρκές, 10. εξαιρετικό)

Πρόσβαση από αεροδρόμιο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Πρόσβαση από λιμάνι	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Πρόσβαση από σταθμό ΟΣΕ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>Πρόσβαση από ΚΤΕΛ</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>
Διασκέδαση / Αναψυχή	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
<u>Ξενοδοχείο (Ποικιλία-Εγκ/σεις)</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>
Συμπεριφορά κατοίκων Θεσ/κης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>Κουλτούρα</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>
Σήματα και Πληροφόρηση	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>Πληρ/ρίες για ειδικές εκδηλώσεις</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>
Ατμοσφαιρική ρύπανση	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ηχορύπανση	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ασφάλεια στην πόλη	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Δρόμοι, Πεζοδρόμια	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Δημόσια Καθαριότητα	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Μέσα Μαζικής Μεταφοράς	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Υψηρεσίες ταξί	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Πάρκα, «Πράσινο»	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Σχέση Τιμής / Ποιότητας:

Αεροπλάνο/ΟΣΕ/ΚΤΕΛ/Πλοίο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Αγορές (Ψώνια)	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
Ξενοδοχείο	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

Σχόλια:

Ευχαριστούμε για το χρόνο σας!

Satisfaction Survey 2016



1. General characteristics

Age Group: 18-30 31-50 >50

Country of origin: _____

Are you travelling:

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

How many times have visited Thessaloniki:

- first time several times

Length of stay in Thessaloniki: _____ nights

Is your visit to Thessaloniki part of a longer stay in Greece?

- No, just Thessaloniki
 Yes, we will also go or went to: _____

and the total stay in Greece will last _____ days

2. Purpose of your trip

Are you here for:

- Business Leisure
 Conferences / Exhibitions Friends / relatives
 Other: _____

If you are here not here for "Business" why did you choose Thessaloniki (multiple answers possible):

- Archaeological sites / cultural interest
 Attractive commercial centre
 Gastronomy
 Medical reasons
 Personality of the city
 Event(s) in the city
 Attractive package offer (cheap)

3. Reservation:

When did you decide on your trip to Thessaloniki?

- 1 - 2 days before 3 - 5 days before
 6 -14 days before > 14 days

4. Transportation to Thessaloniki

Did you arrive in Thessaloniki by:

- Plane Car
 Car & Ferry Bus
 Boat Train

Was the access to the hotel convenient? Yes No

5. Did you participate in one of the following:

- City Bus Tour
 Walking tour
 An event of Thessaloniki Concert hall
 An event of the National theatre of Northern Greece
 Other: _____

6. Did you visit or will you visit during this trip to Greece one or more of the following:

- Vergina Dion
 Pella Mount Olympus
 Meteora Chalkidiki
 Mount Athos Other: _____

7. Shopping & Entertainment

Please indicate the total cost of your visit (including partner & children if applicable). If you are only part way through your visit, please estimate your expected costs

- € _____ Attractions - Entertainment
€ _____ Restaurants - Cafés, bars, snacks etc.
€ _____ Shopping
€ _____ Other (except hotel & air tickets)
€ _____ **Total**

8. Compared to your expectations, your experience to Thessaloniki was:

- much better better
 same worse
 much worse

9. Your opinion on different aspects.

Please circle the answer
(1. totally inadequate; 10. excellent)

Access from airport	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Access from port	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Access from railway station	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<u>Access from Intercity Bus Station</u>	<u>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</u>
Entertainment / Leisure	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
<u>Hotel facilities</u>	<u>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</u>
Local's behaviour	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<u>Culture</u>	<u>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</u>
Sign and information	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<u>Info on specific events</u>	<u>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</u>
Atmospheric pollution	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Noise pollution	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Safety in city	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Roads, pavements	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Public cleanliness	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Public transportation	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Taxi services	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
City parks, "city green"	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Value for money

Airport/Ship/Intercity Bus/Train	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Shopping	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Restaurants	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Bar / Café	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Hotels	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Taxi	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Overall Assessment 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Would you re-visit Thessaloniki? Yes No

Would you recommend Thessaloniki to others? Yes No

Comments: _____

Thank you for your time!