

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

2020

**gbr**  
consulting



- ▶ Μέθοδος: ερωτηματολόγια
- ▶ Δείγμα: ~ 350 ερωτηματολόγια
- ▶ Περίοδος Αύγουστος - Οκτώβριος

Από Μέλη της Ένωσης Ξενοδόχων Αθηνών – Αττικής & Αργοσαρωνικού ξενοδοχεία 2\* - 5\*



Σε συνεργασία με την **Narratologies**

Μέγας Χορηγός



Χορηγός



Με την υποστήριξη



ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ  
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΑΘΗΝΩΝ

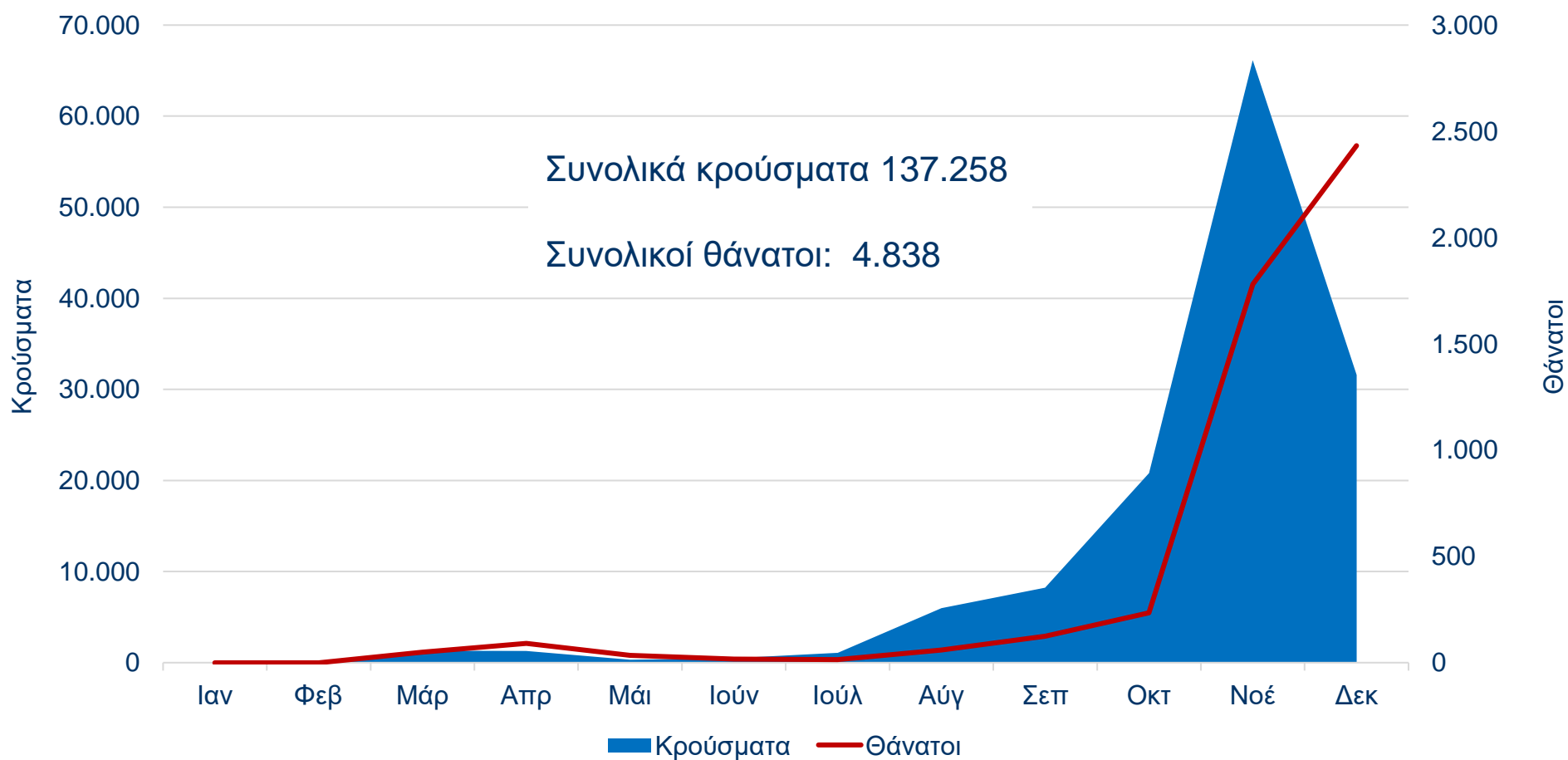
# Covid-19





## Η εξέλιξη του Covid-19 στην Ελλάδα

### Κρούσματα – θάνατοι 2020



Πηγή: ΕΟΔΥ

# Covid-19

## Διαθέσιμα δωμάτια ξενοδοχείων σε λειτουργία & μέτρα αντιμετώπισης

14/3: σταδιακό κλείσιμο συνόρων και μόνο μεταφορές εμπορευμάτων

22/3: υποχρεωτική παύση λειτουργίας όλων των ξενοδοχείων, χώρων εστίασης, καταστημάτων λιανικής, μαρίνες κτλ.

1/7: άνοιγμα τουρισμού από χώρες της ΕΕ & Έλληνες ομογενείς και τις χώρες Αυστραλία, Καναδάς, Γεωργία, Ιαπωνία, Νέα Ζηλανδία, Ρουάντα, Νότια Κορέα, Ταϊλάνδη, Τунησία, Ουρουγουάη & ΗΑΕ

11/11: υποχρεωτικά αρνητικά PCR τεστ για όλες τις χώρες

7/11 Lockdown χωρίς περιορισμό κλεισίματος για τα ξενοδοχεία

Κλειστά καταστήματα λιανικής

Κλειστή η εστίαση

1/6: επαναλειτουργία των ξενοδοχείων 12μηνης λειτουργίας, θερινών κινηματογράφων

15/6: άνοιγμα ξενοδοχείων εποχικής λειτουργίας

17/8: υποχρεωτικά αρνητικά PCR τεστ για ορισμένες χώρες

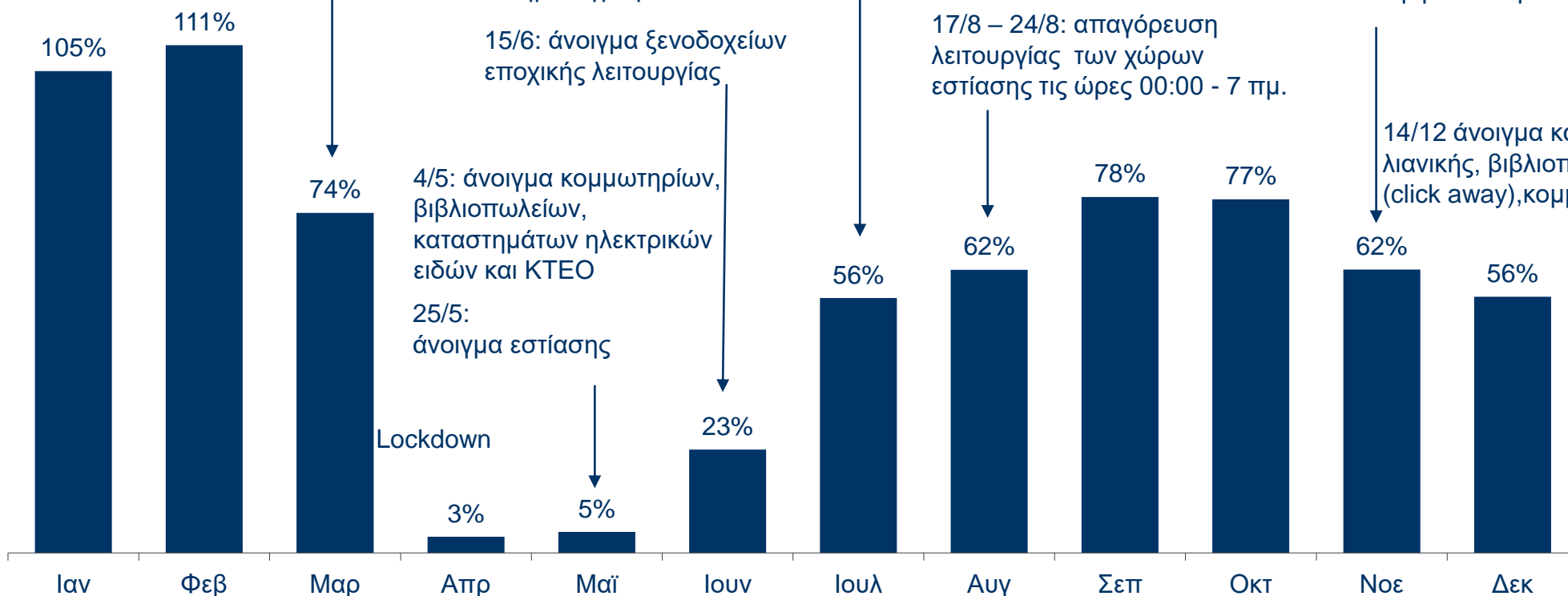
17/8 – 24/8: απαγόρευση λειτουργίας των χώρων εστίασης τις ώρες 00:00 - 7 πμ.

14/12 άνοιγμα καταστημάτων λιανικής, βιβλιοπωλείων, (click away), κομμωτηρίων.

4/5: άνοιγμα κομμωτηρίων, βιβλιοπωλείων, καταστημάτων ηλεκτρικών ειδών και ΚΤΕΟ

25/5: άνοιγμα εστίασης

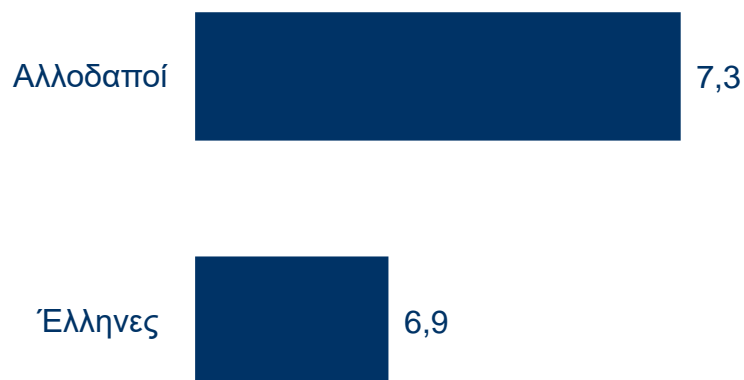
Lockdown



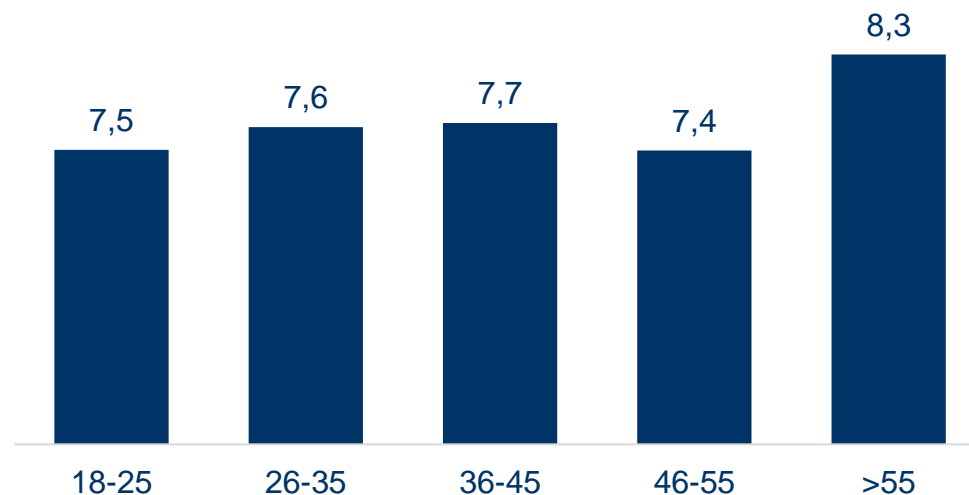
Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ

## Βαθμός επιρροής & ενημέρωσης των μέτρων

### Βαθμός επιρροής των μέτρων στην εμπειρία



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



Βαθμός επιρροής (1 αρνητικά - 10 θετικά)

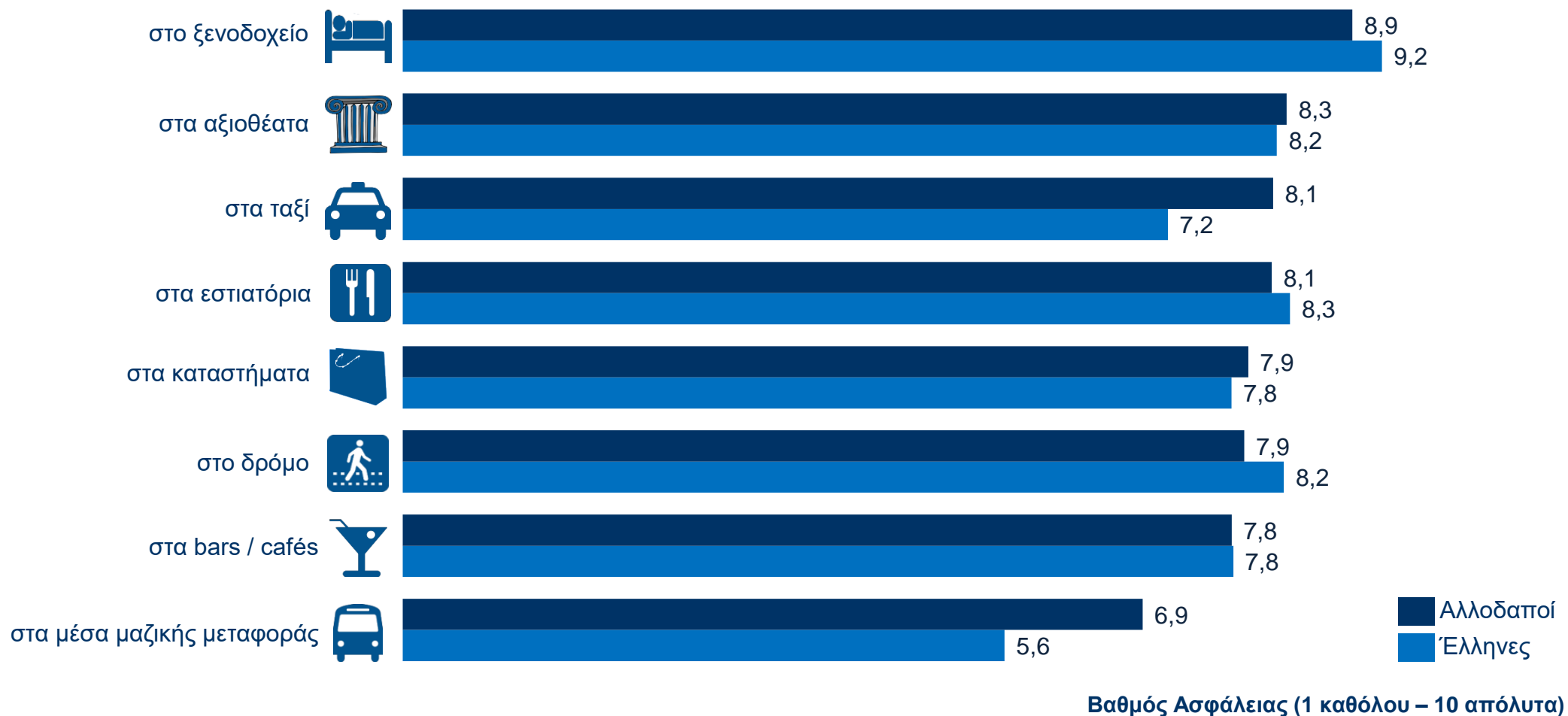
Βαθμός ενημέρωσης (1 καθόλου – 10 απόλυτα)

- ✓ Οι αλλοδαποί με βαθμό 7,3 πιστεύουν ότι τα μέτρα Covid-19 δεν επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό την εμπειρία τους στην Αθήνα, ενώ η εμπειρία των Ελλήνων στην Αθήνα επηρεάστηκε περισσότερο από τα μέτρα βαθμολογώντας με 6,9.
- ✓ Οι αλλοδαποί τουρίστες που βρίσκονται στην ηλικιακή ομάδα άνω των 55 ετών φαίνεται ότι είναι πιο ενημερωμένοι για τα μέτρα συγκριτικά με τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες. Αυτό ίσως οφείλεται στο ότι είναι πιο ευάλωτοι στον Covid-19 και επομένως θέλουν να νιώθουν ασφαλείς στον προορισμό που θα ταξιδέψουν.



Παρά το καθολικό lockdown που επικρατούσε στην Ελλάδα μέχρι και τις 3 Μαΐου 2020, το 26% των τουριστών του δείγματος πήρε απόφαση πριν τις 30 Απριλίου να επισκεφθεί την Αθήνα για διακοπές.

## Αξιολόγηση της ασφάλειας - Έλληνες vs αλλοδαποί



- ✓ Οι Έλληνες και οι αλλοδαποί τουρίστες νιώθουν πολύ ασφαλείς στα ξενοδοχεία βαθμολογώντας με 9,2 και 8,9 αντίστοιχα.
- ✓ Σε γενικές γραμμές, οι ταξιδιώτες είναι ικανοποιημένοι από την ασφάλεια που επικρατεί σε όλους τους τομείς, το οποίο είναι σημαντικό για την Αθήνα ως προορισμό. Η μόνη εξαίρεση είναι τα μέσα μαζικής μεταφοράς όπου οι Έλληνες ταξιδιώτες δεν νιώθουν τόσο ασφαλείς.

# Ζήτηση

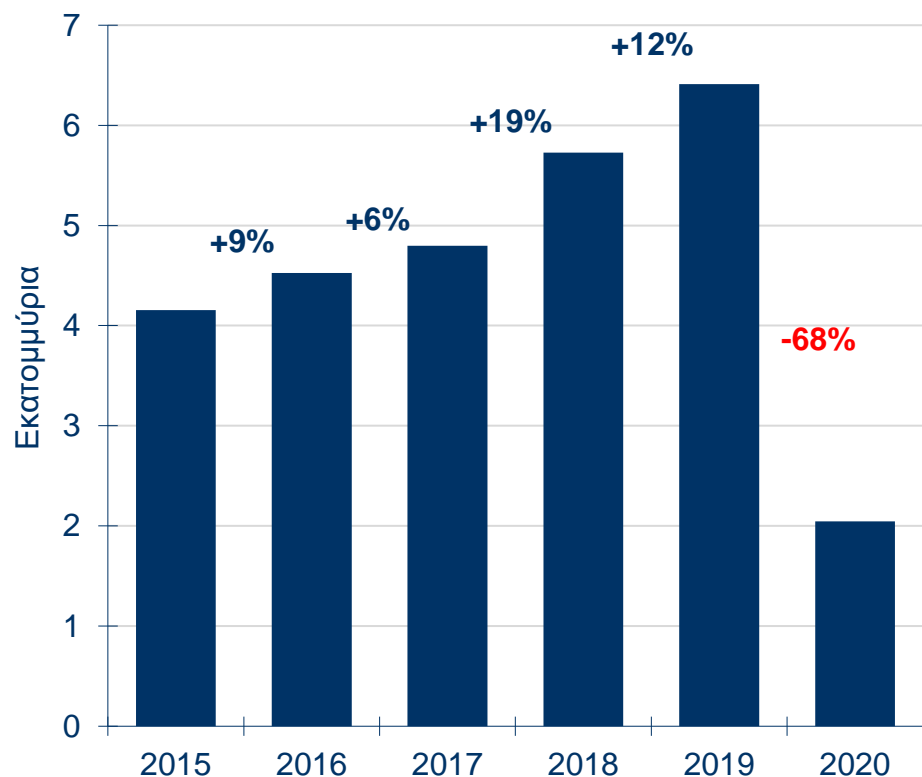




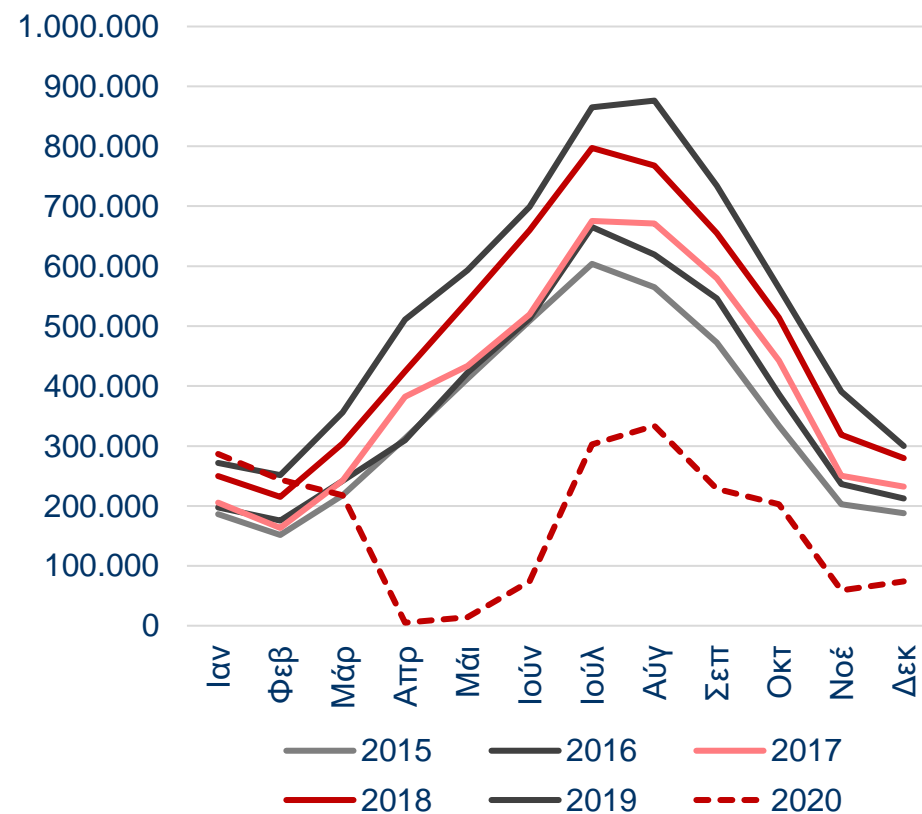
# Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών

## Διεθνείς αφίξεις κατοίκων του εξωτερικού

### Σύνολο εξέλιξης



### Εποχικότητα

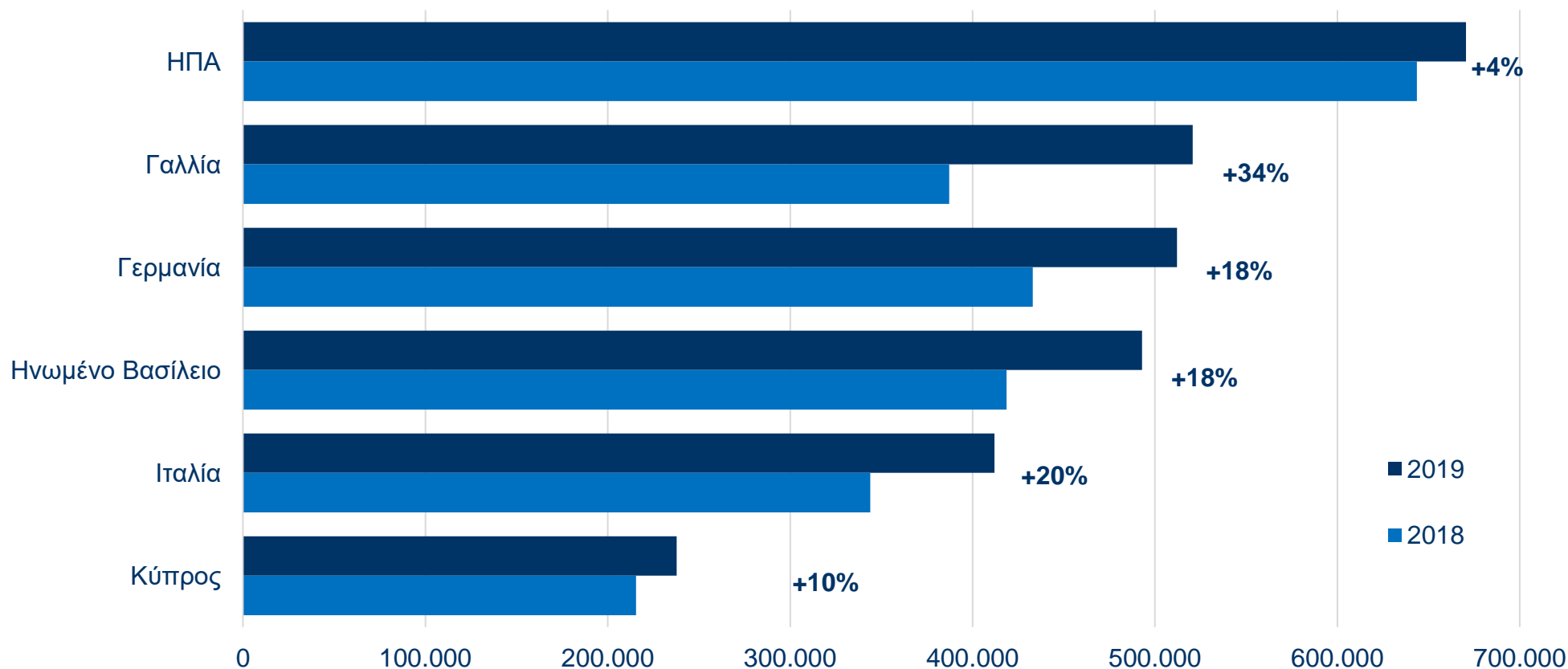


Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ, ΥΠΑ

# Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών

Κύριες αγορές 2019 - 2018

## Αφίξεις τουριστών κύριων αγορών (για αναψυχή)



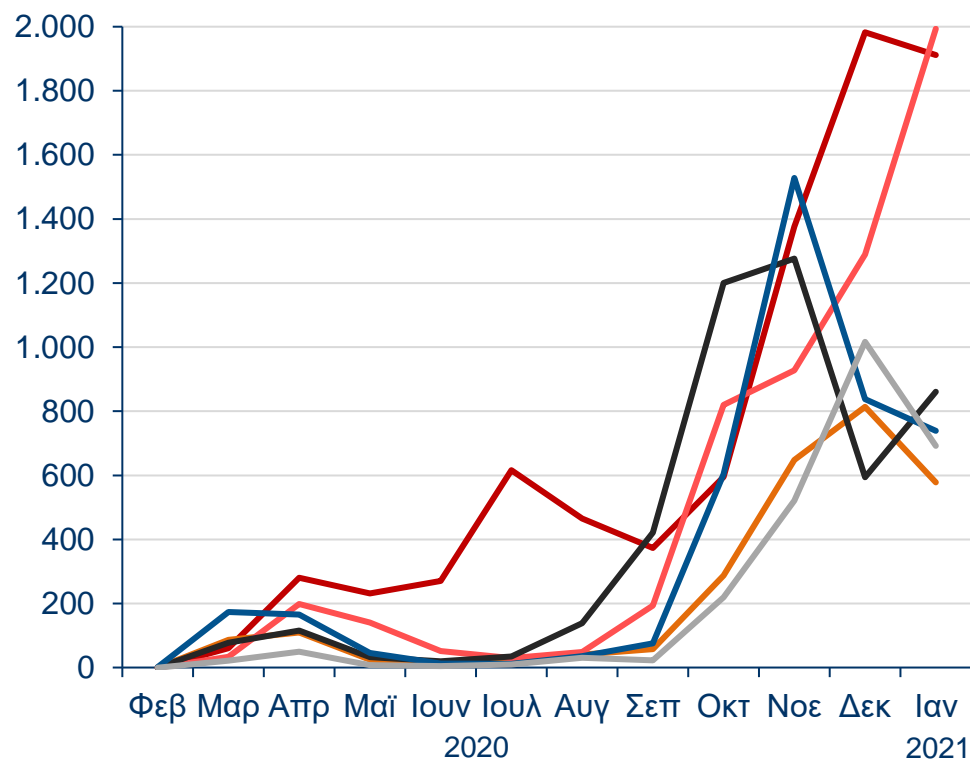
Οι παραπάνω 6 κύριες αγορές αντιπροσωπεύουν το 49% όλων των διεθνών αφίξεων (για αναψυχή) στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, για το 2018 & 2019.

Πηγή: Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, ανάλυση από GBR Consulting

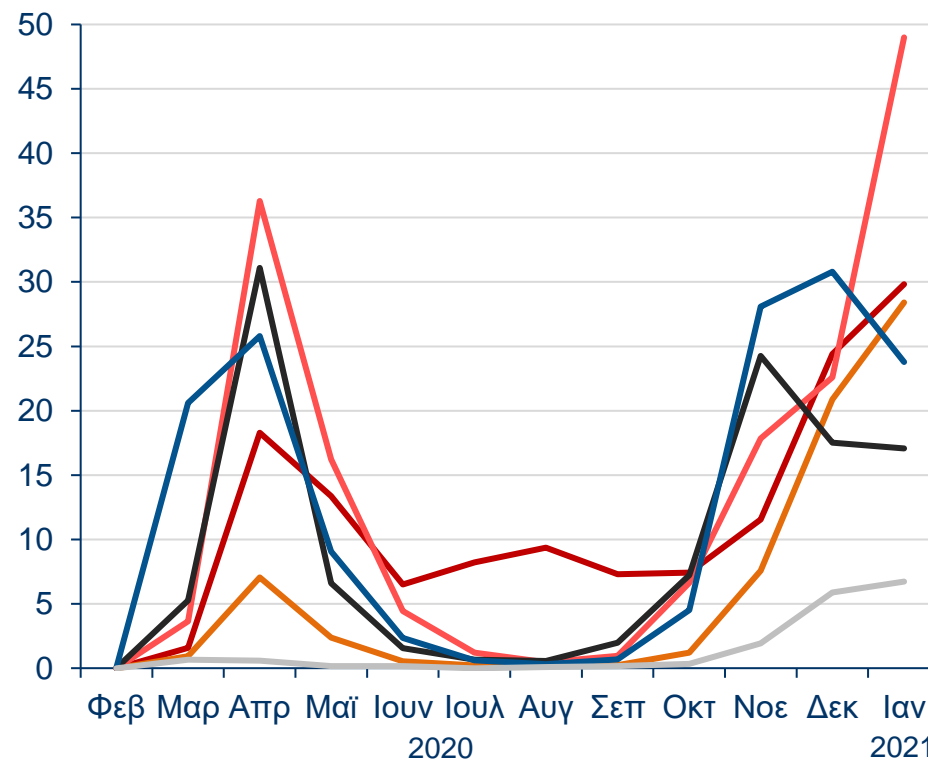
# Covid-19 στις κύριες αγορές

## Κρούσματα & θάνατοι

### Κρούσματα Covid-19 ανά 100.000 κατοίκους



### Θάνατοι Covid-19 ανά 100.000 κατοίκους



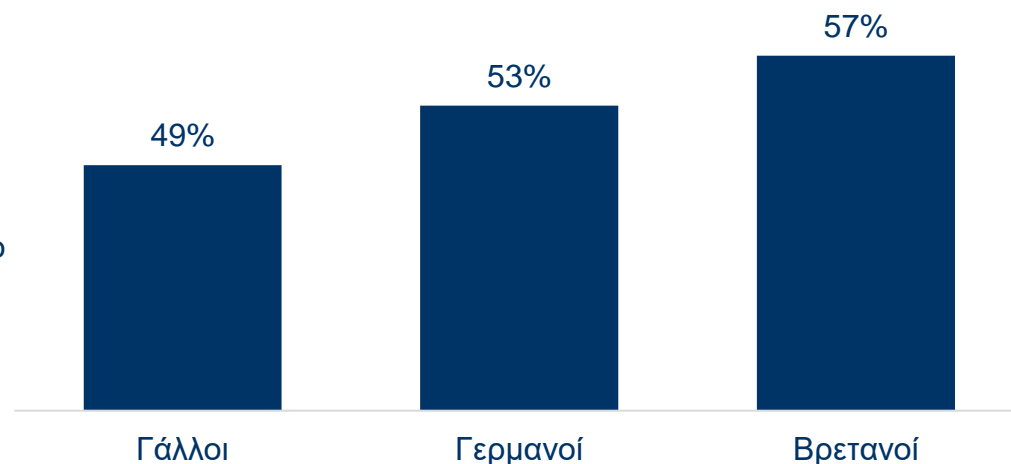
— ΗΠΑ — Γερμανία — Ηνωμένο Βασίλειο — Γαλλία — Ιταλία — Κύπρος

Πηγή: Worldometers

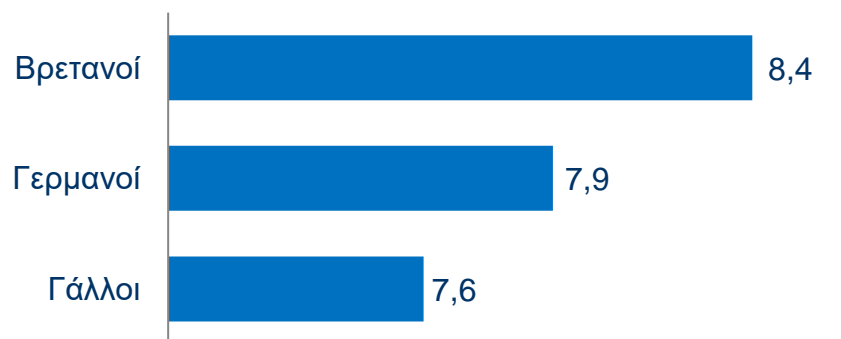
## Σύγκριση αλλοδαπών τουριστών από Γαλλία, Γερμανία και ΗΒ

- ✓ Από τις κύριες χώρες αγορές 2018 - 2019 στο αεροδρόμιο της Αθήνας οι πτήσεις από τις ΗΠΑ απαγορεύτηκαν από τον Μάρτιο 2020.
- ✓ Οι Βρετανοί σε ποσοστό 57% επέλεξαν την Αθήνα ως ασφαλή προορισμό, αξιολόγησαν την ενημέρωσή τους σχετικά με τα μέτρα με 8,4, τα οποία δεν επηρέασαν αρνητικά τους εμπειρία τους (7,8).
- ✓ Το κύριο κριτήριο επιλογής της Αθήνας για τους Γάλλους και τους Γερμανούς ήταν η ασφάλεια του προορισμού. Για τους Βρετανούς ο κύριος λόγος ήταν οι αρχαιολογικοί χώροι / πολιτισμός και το δεύτερο η ασφάλεια.
- ✓ Σε σύγκριση με τους Βρετανούς η εμπειρία των Γερμανών και των Γάλλων επηρεάστηκε περισσότερο από τα μέτρα.

### Επιλογή της Αθήνας ως ασφαλής προορισμός (τουρίστες αναψυχής)

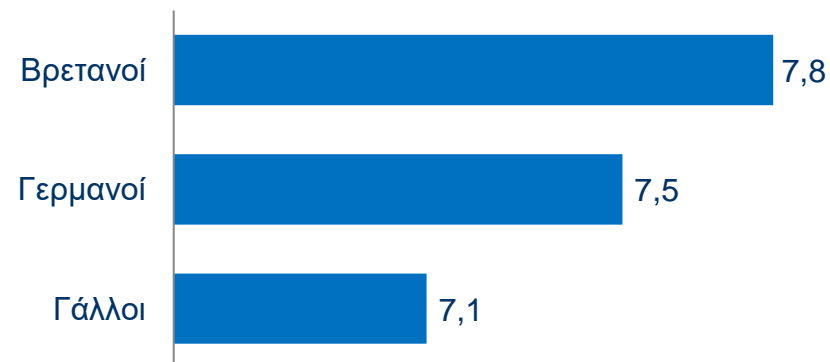


### Βαθμός ενημέρωσης για τα μέτρα



Βαθμός Ενημέρωσης (1 καθόλου – 10 απόλυτα)

### Βαθμός επιρροής των μέτρων στην εμπειρία

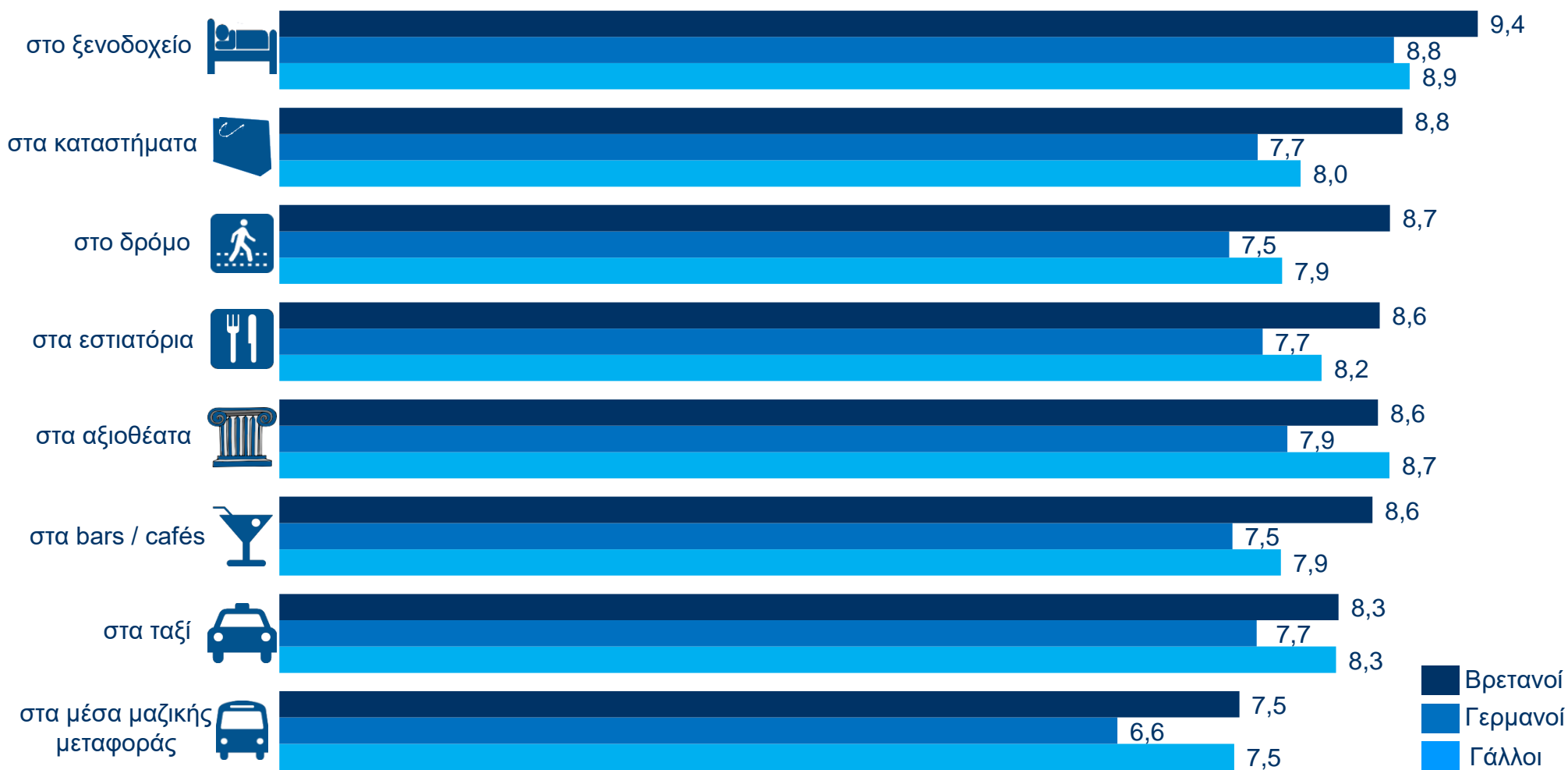


Βαθμός Επιρροής (1 αρνητικά – 10 θετικά)



## Σύγκριση αλλοδαπών τουριστών από Γαλλία, Γερμανία και ΗΒ

### Αξιολόγηση της ασφάλειας



Βαθμός Ασφάλειας (1 καθόλου – 10 απόλυτα)

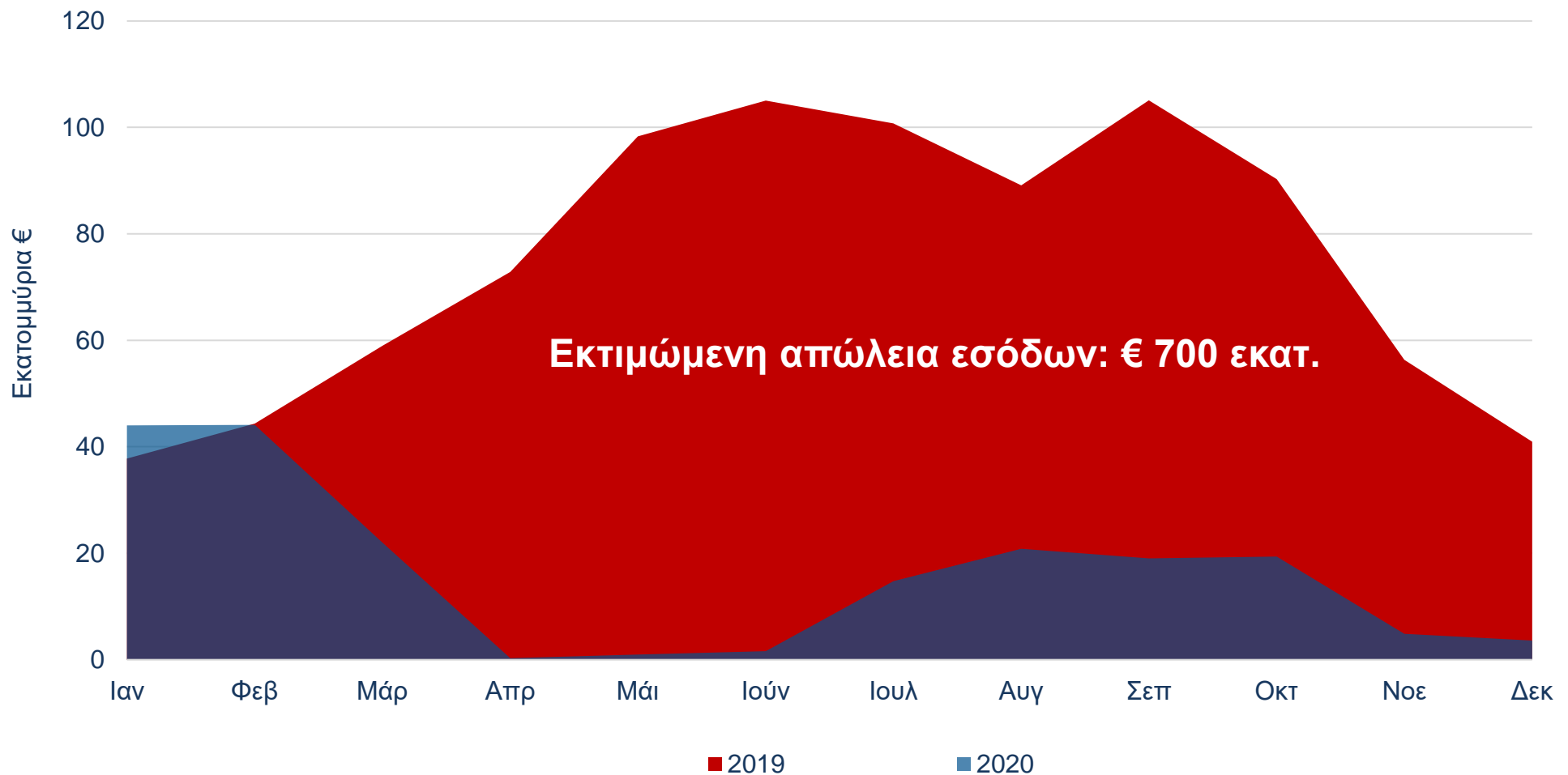
# Απόδοση ξενοδοχείων



# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Απόδοση συνολικών εσόδων 2019 vs 2020

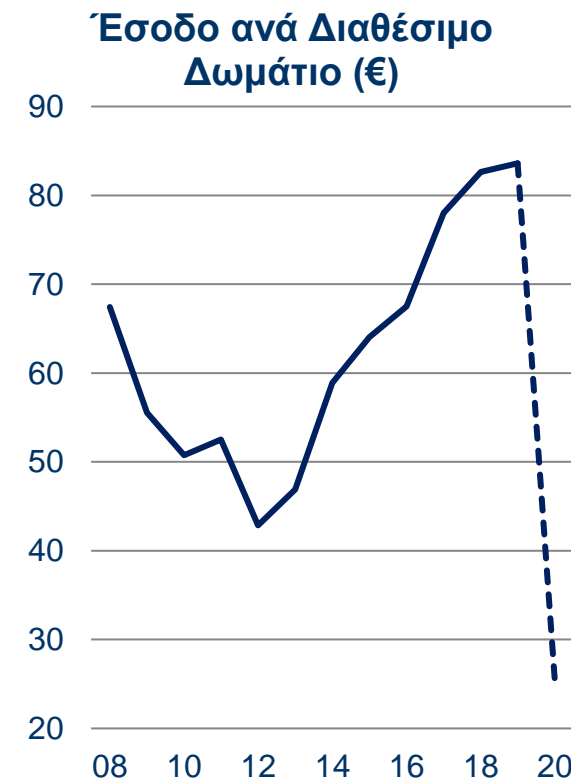
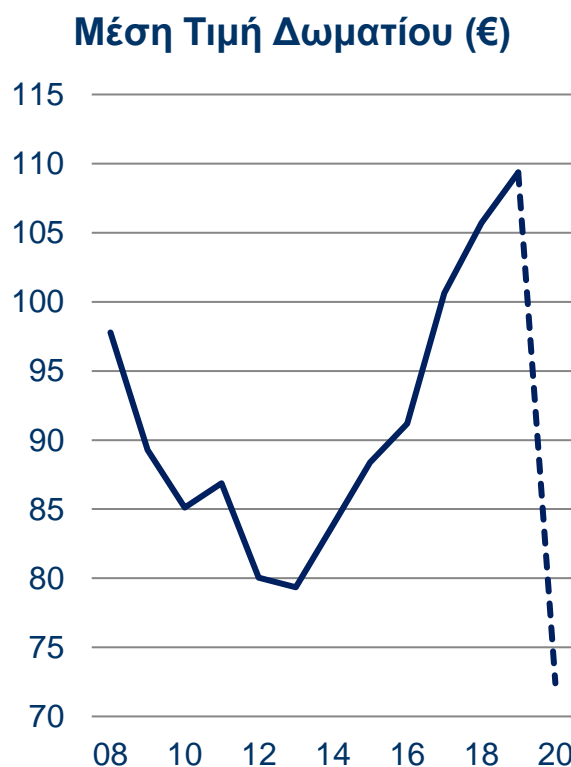
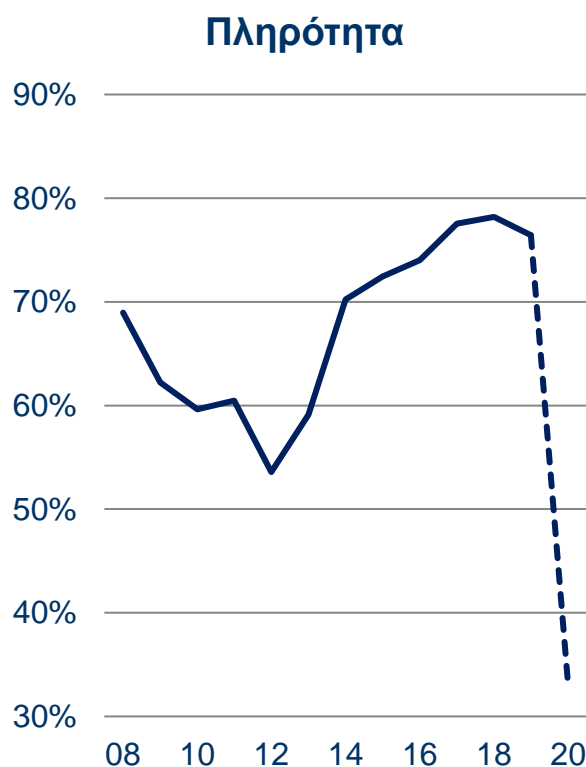
## Εκτίμηση Συνολικών Εσόδων Ξενοδοχείων Αττικής



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

# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

## Βασικοί δείκτες 2008 - 2020



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

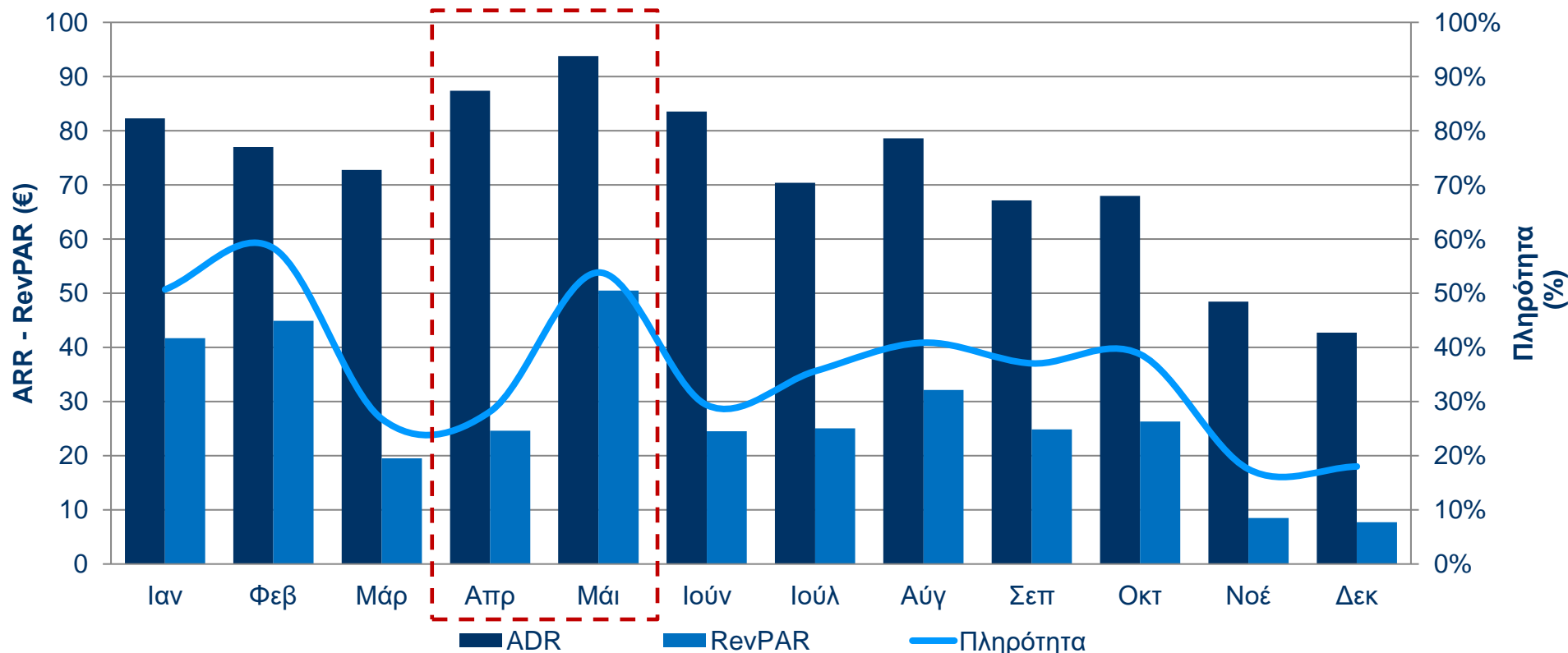
- ✓ Τα στοιχεία για το 2020 παρουσιάζουν την απόδοση των ξενοδοχείων που βρίσκονταν σε λειτουργία.
- ✓ Λόγω της χαμηλής ζήτησης, οι τιμές των δωματίων δέχτηκαν σημαντική "πίεση" κατά τη διάρκεια του 2020, και ιδιαίτερα στα ξενοδοχεία χαμηλής κατηγορίας.



# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Μηνιαία απόδοση 2020

Απόδοση 2020, Εποχικότητα



--- Lockdown, μόνο τα ξενοδοχεία Covid-19 βρίσκονταν σε λειτουργία

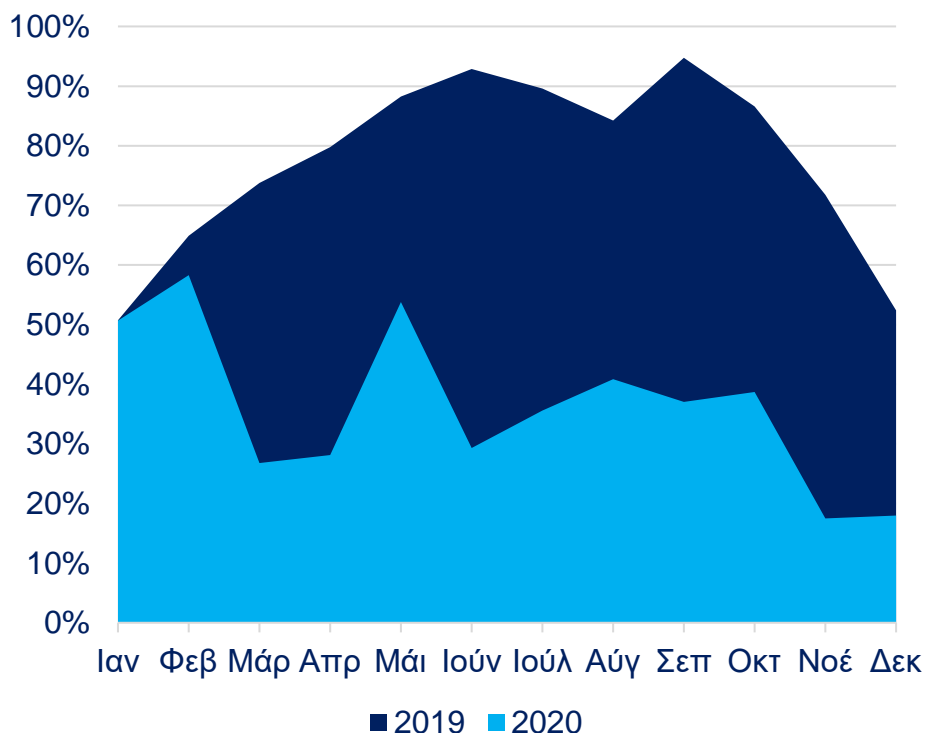
Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ

- ✓ Τα στοιχεία είναι με βάση την απόδοση των ξενοδοχείων που βρίσκονταν σε λειτουργία.
- ✓ Το Δεκέμβριο του 2020, το Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο κατέγραψε 'ιστορικό χαμηλό' € 7,68.

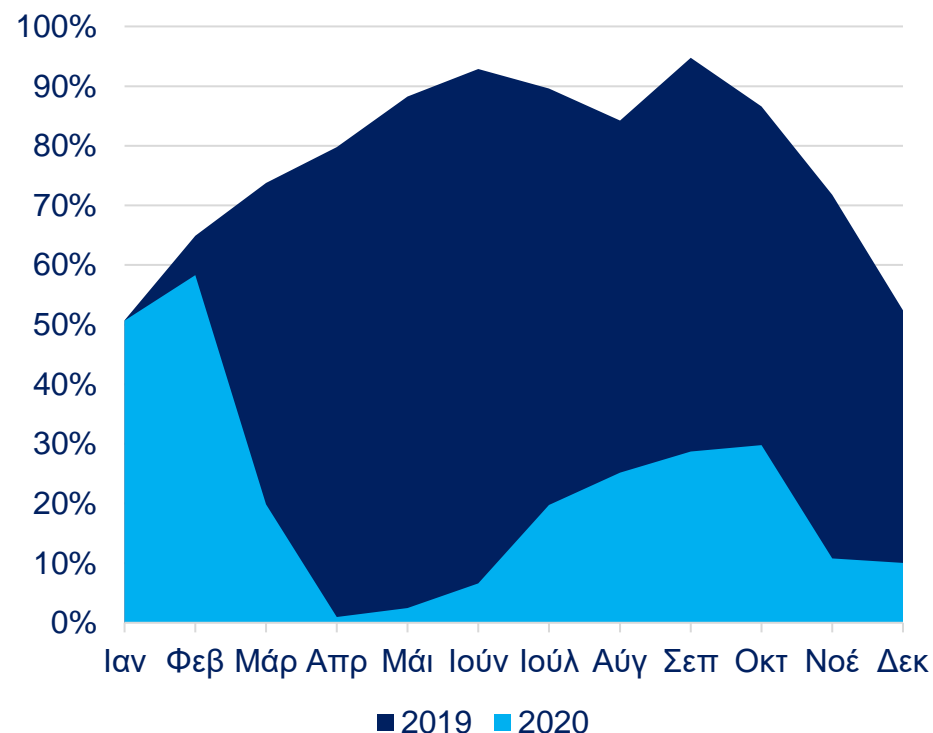
# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Μηνιαία απόδοση 2019 / 2020

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

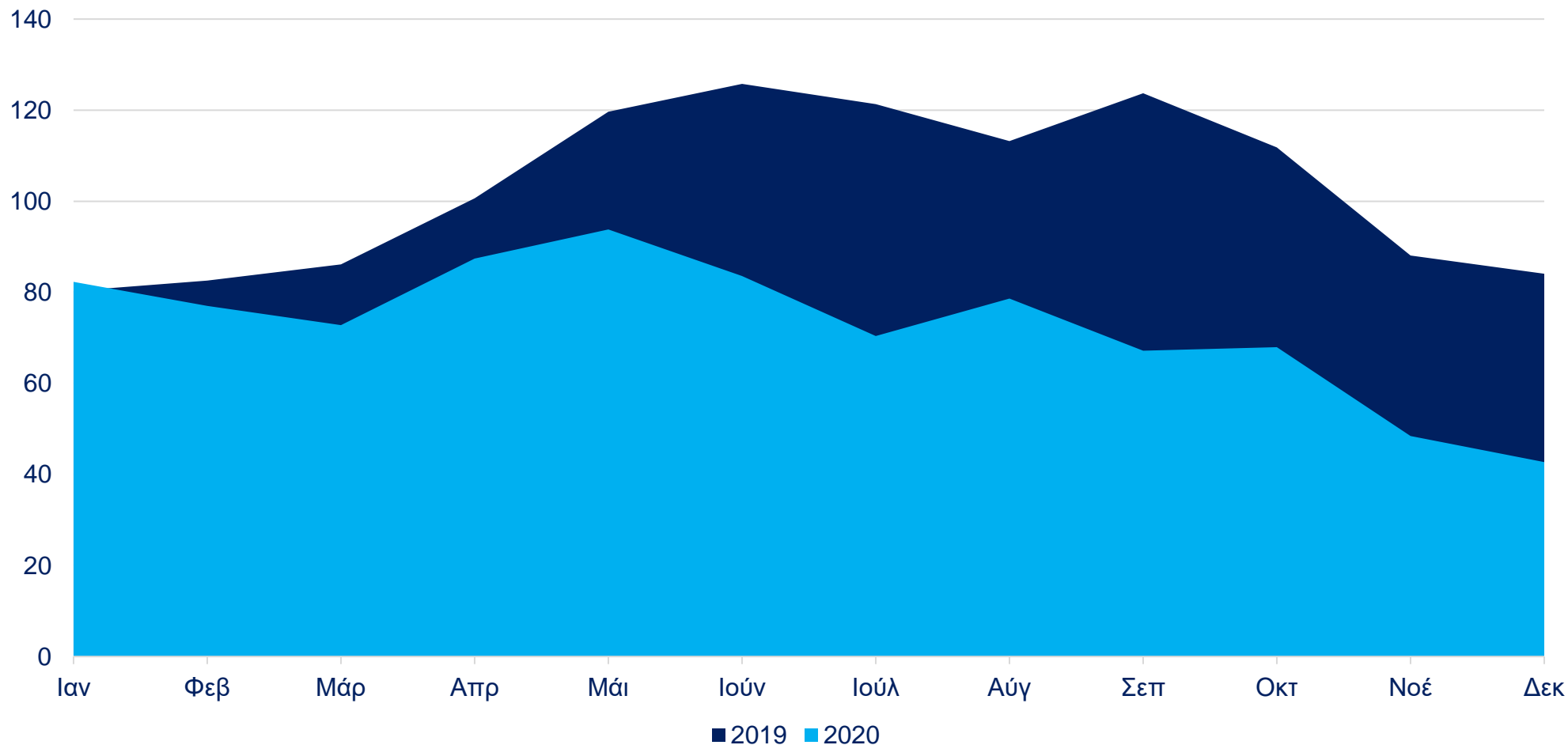


Κατά τη διάρκεια του 2020, η Αθήνα κατέγραψε πληρότητα 19,7% (TRI) σε σύγκριση με 77,5% το 2019 (standard).

# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Μηνιαία απόδοση 2019 / 2020

Μέση Τιμή Δωματίου (€)

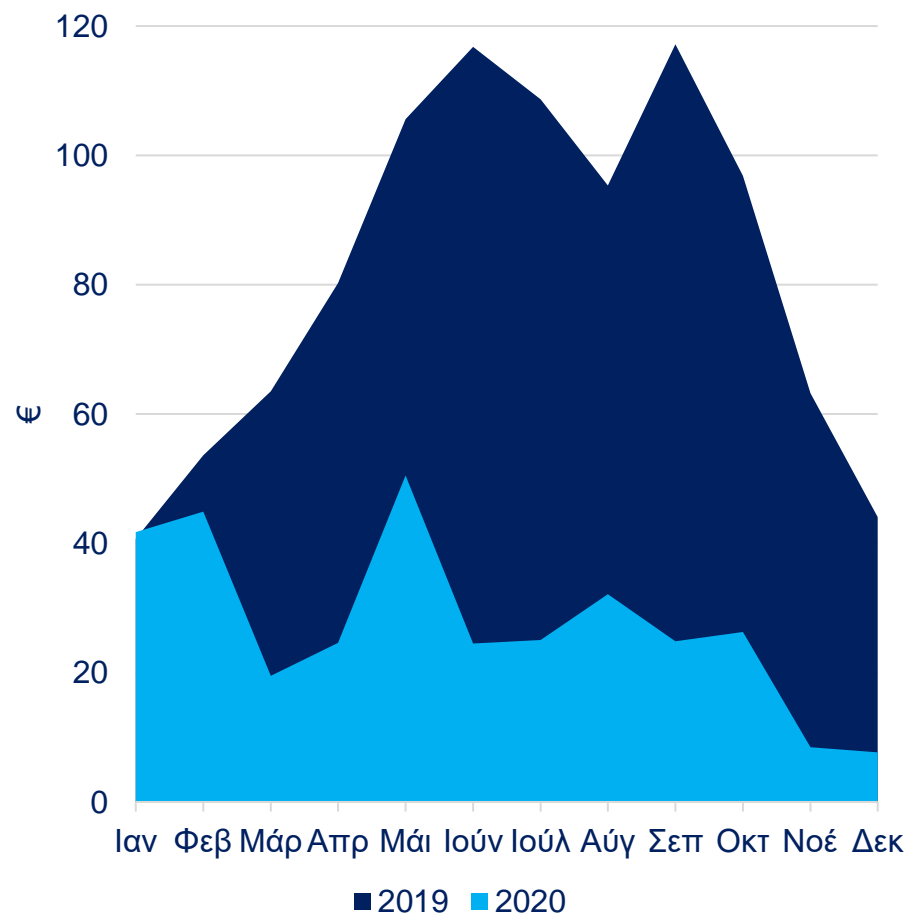


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ

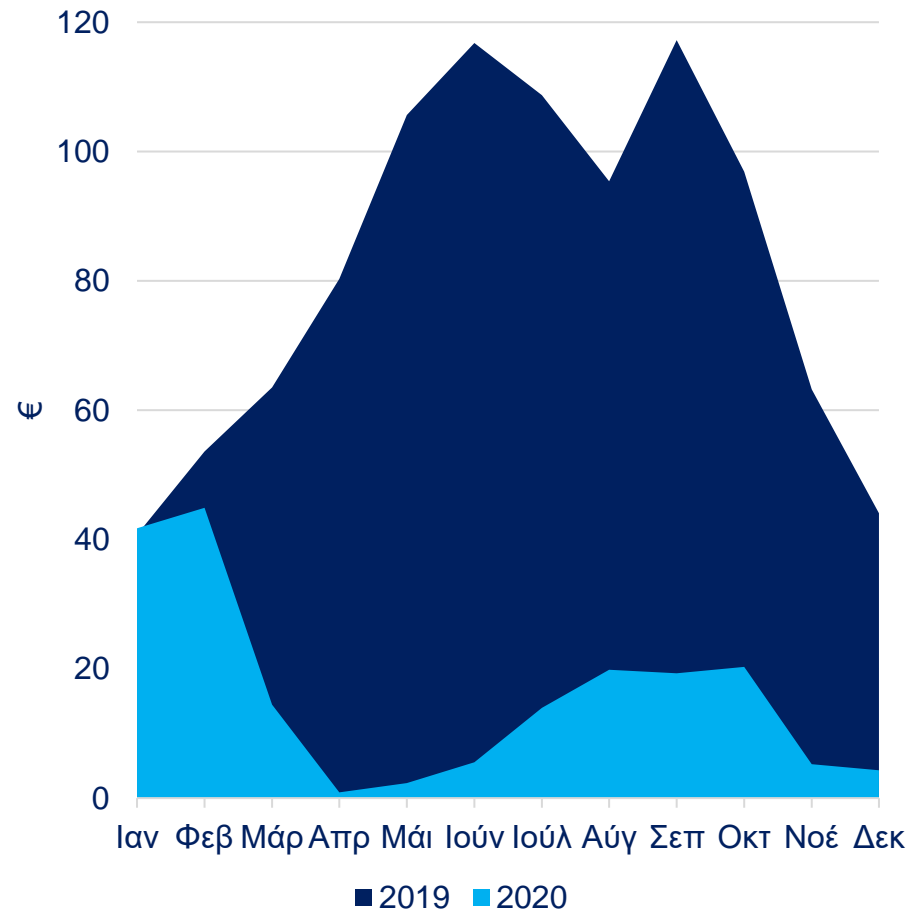
# Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Μηνιαία απόδοση 2019 / 2020

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



# Τα κύρια μέτρα Covid-19 στις Μεσογειακές χώρες

## Ιταλία

- ✓ Στις 31 Ιανουαρίου εντοπίστηκε τα πρώτα κρούσματα τα οποία προέρχονταν από 2 κινέζους τουρίστες.
- ✓ Αρχές Μαρτίου η Ρώμη βρισκόταν στην κίτρινη ζώνη, έκλεισαν όλες οι βαθμίδες εκπαίδευσης, απαγορεύθηκαν εκδηλώσεις, αθλητικές δραστηριότητες, θέατρα, κινηματογράφοι. Μέσα Μαρτίου η Ιταλία μπήκε σε καθεστώς lockdown.
- ✓ Αρχές Οκτωβρίου έγινε υποχρεωτική η χρήση μάσκας σε όλους τους ανοικτούς χώρους.
- ✓ Τέλος Οκτωβρίου θεσπίστηκαν νέα μέτρα και ξαναέκλεισαν κινηματογράφοι, πισίνες, γυμναστήρια, ενώ τα bars και τα εστιατόρια έμεναν ανοιχτά μέχρι τις 18.00. Οι πολίτες ενθαρρύνονταν από την κυβέρνηση να παραμένουν σπίτι και να μην έρχονται σε επαφή με μέλη εκτός σπιτιού.

## Ισπανία

- ✓ Στις 31 Ιανουαρίου εντοπίστηκε το πρώτο κρούσμα στην Ισπανία.
- ✓ Αρχές Μαρτίου η Ισπανία μπήκε σε καθεστώς lockdown με σταδιακή άρση το Μάιο. Η Μαδρίτη και η Βαρκελώνη συνέχισαν και τον Μάιο σε καθεστώς αυστηρού lockdown. 1<sup>η</sup> Ιουλίου η Ισπανία άνοιξε τα σύνορα της για τον τουρισμό.
- ✓ Αρχές Οκτωβρίου η Ισπανία μπήκε πάλι σε καθεστώς lockdown. Η εστίαση έκλεινε νωρίτερα. Η Μαδρίτη αποτελεί την πιο πληγείσα πόλη της χώρας.

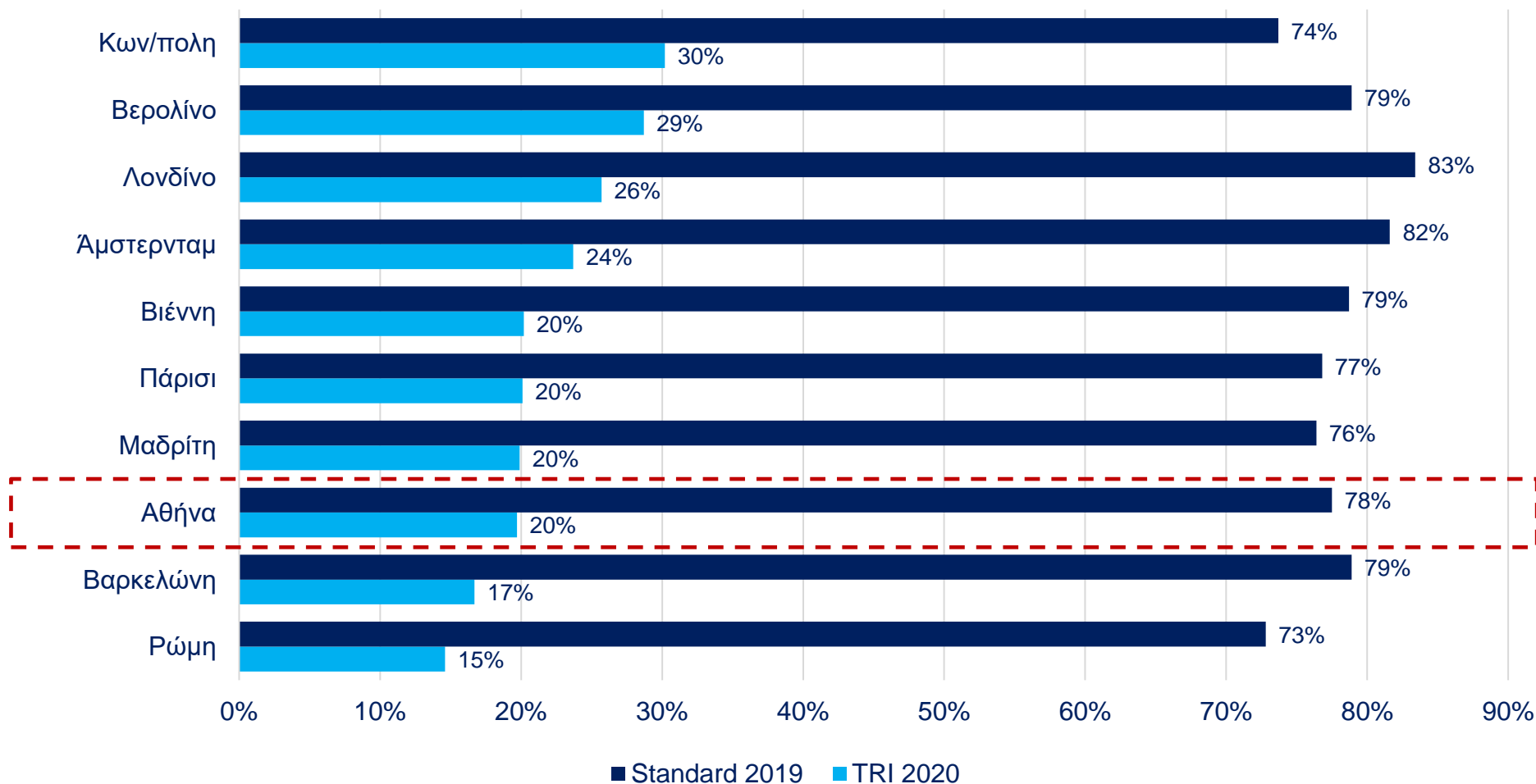
## Τουρκία

- ✓ Το πρώτο κρούσμα στην Τουρκία καταγράφηκε στις 11 Μαρτίου. Στις 10 Απριλίου, το Υπουργείο Εσωτερικών ανακοίνωσε τη συνολική απαγόρευση της κυκλοφορίας με ειδοποίηση δύο ωρών με αποτέλεσμα να επικρατήσει χάος στους δρόμους της Κωνσταντινούπολης. Τον Ιούνιο έγινε άρση των περιορισμών και άνοιγμα στον τουρισμό. Η Τουρκία δεν έχει απαιτήσει τεστ ή καραντίνα κατά την άφιξη των τουριστών από τότε.
- ✓ Τον Οκτώβριο θεσπίστηκαν νέοι περιορισμοί και ακολούθησαν τον Νοέμβριο νέα μέτρα lockdown με απαγορεύσεις τα Σαββατοκύριακα. Ωστόσο, οι ξένοι ταξιδιώτες εξαιρέθηκαν από τα νέα μέτρα που σημαίνει ότι ήταν ελεύθεροι να βλέπουν τα αξιοθέατα, να περπατούν στους δρόμους κ.λπ. ακόμη και όταν οι κάτοικοι αναγκάστηκαν να μείνουν στο σπίτι.

# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

Πληρότητα 2019 vs 2020

## Πληρότητα YTD Δεκ 2020 (TRI) vs YTD Δεκ 2019 (Standard)

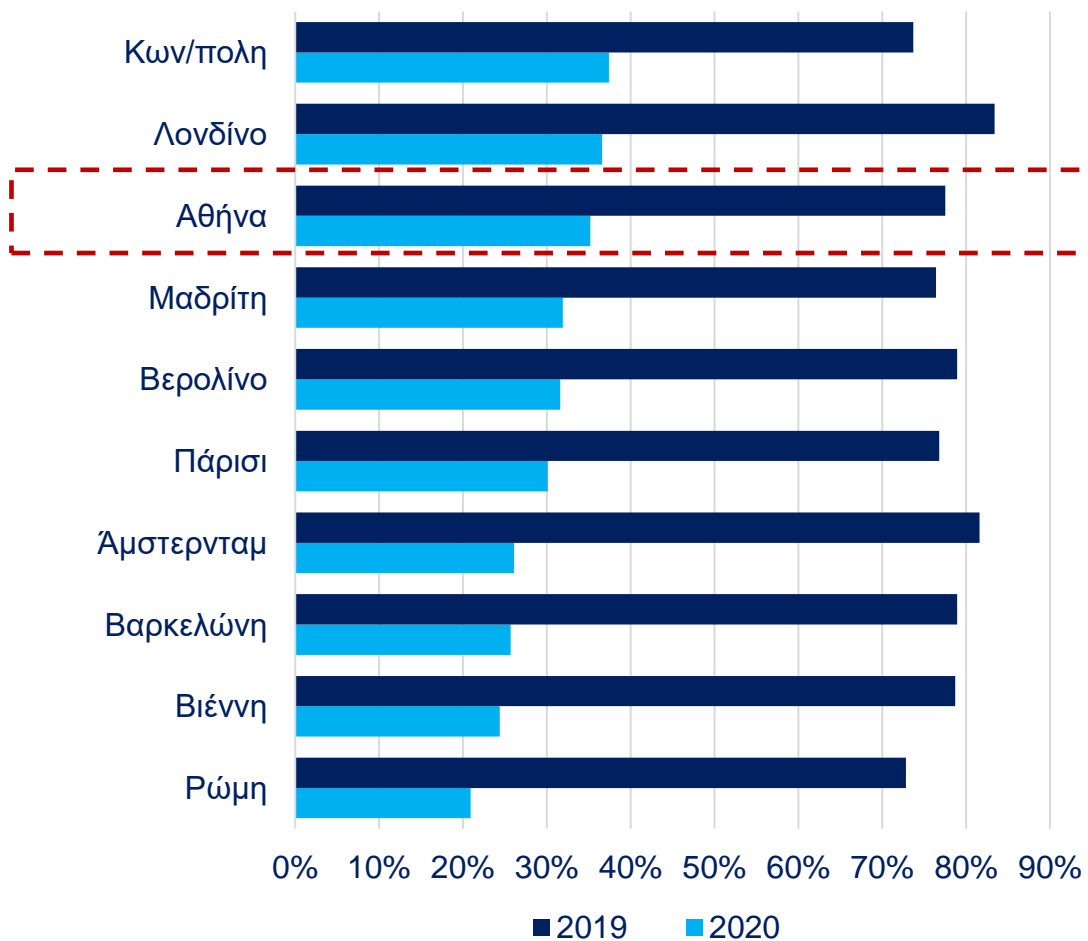


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

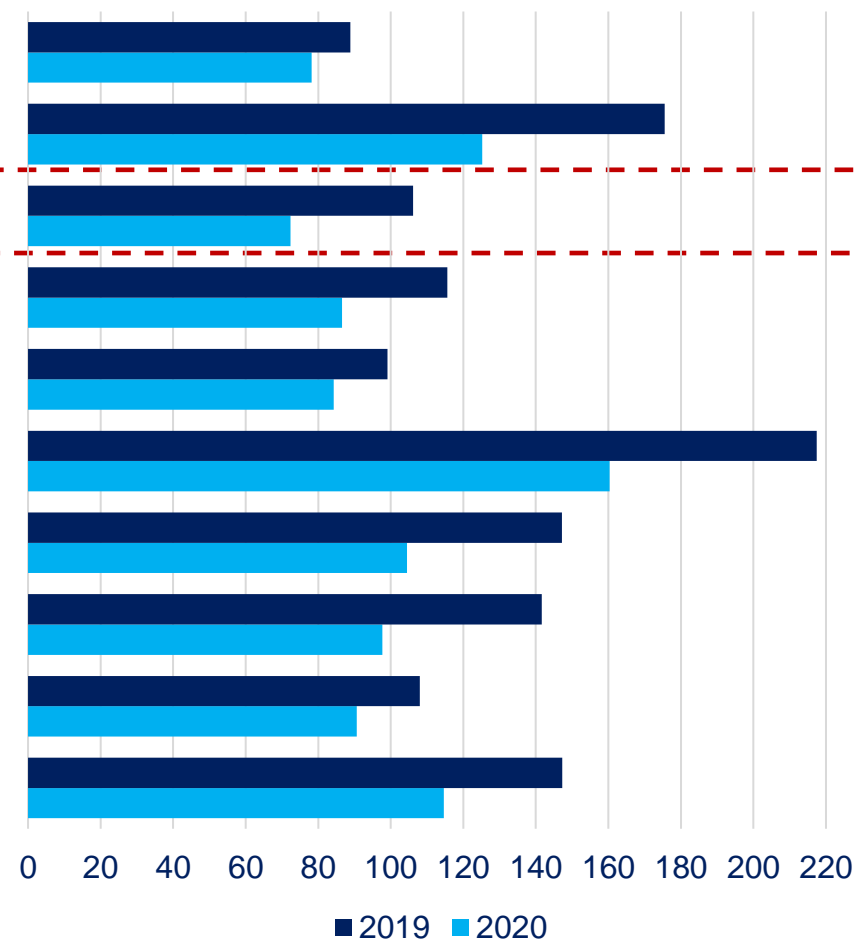
# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

## Πληρότητα & Μέση Τιμή Δωματίου

Πληρότητα YTD Δεκ (Standard)



Μέση Τιμή Δωματίου YTD Δεκ (€)

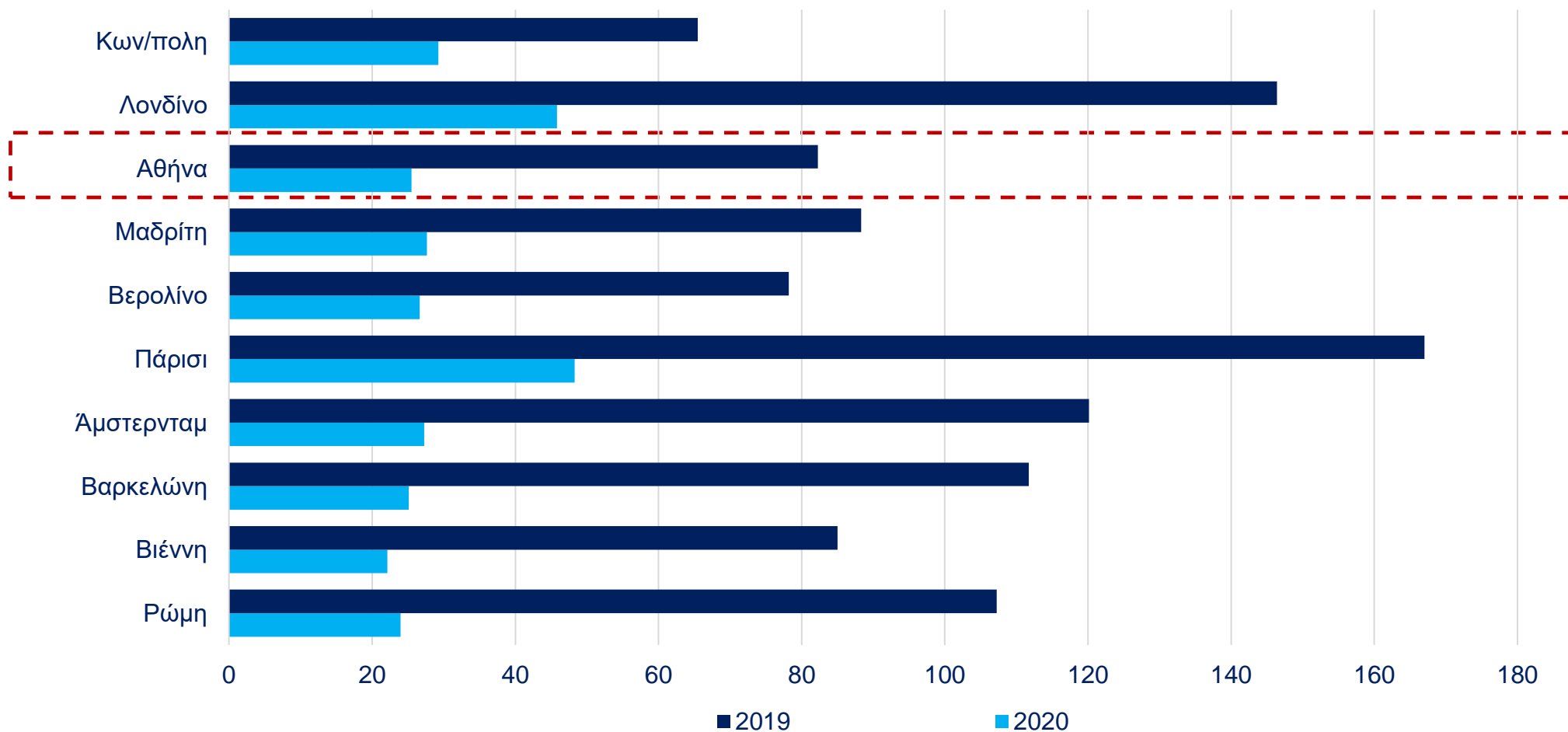


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

# Απόδοση ανταγωνίστριες πόλεις

## Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο

Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο YTD Δεκ (€)



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



# Προσφορά διαμονής στην Αττική

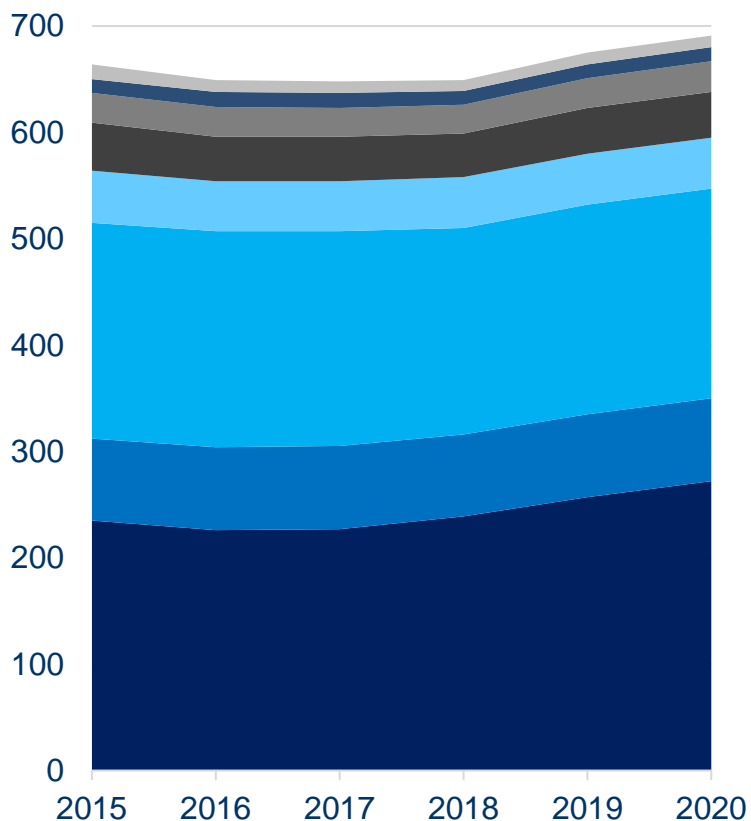




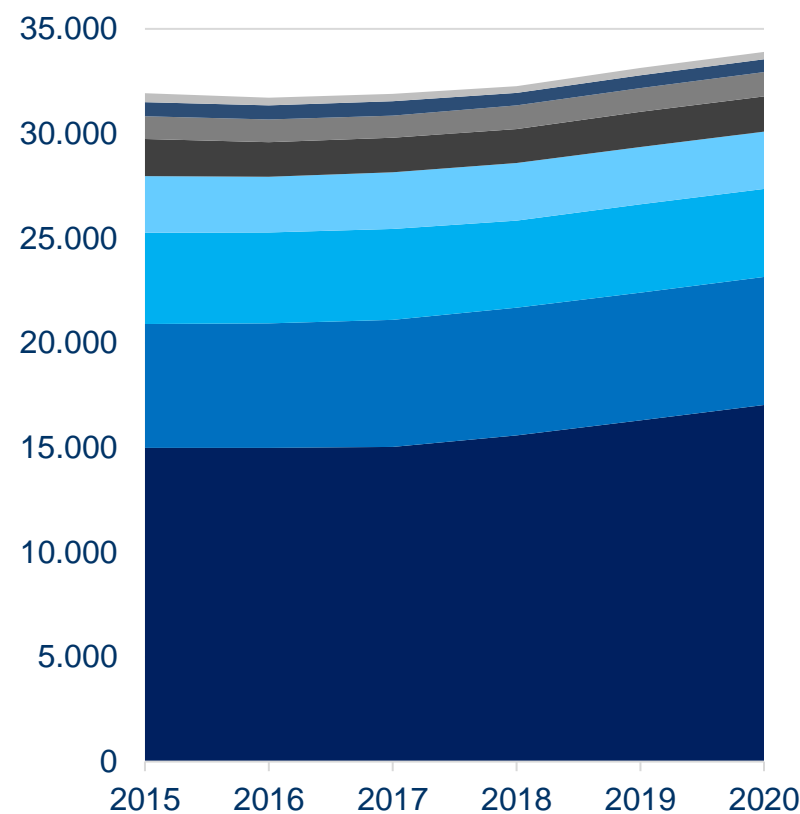
# Ξενοδοχειακό δυναμικό Αττικής

Εξέλιξη 2015 / 2020

**Ξενοδοχεία**



**Δωμάτια**

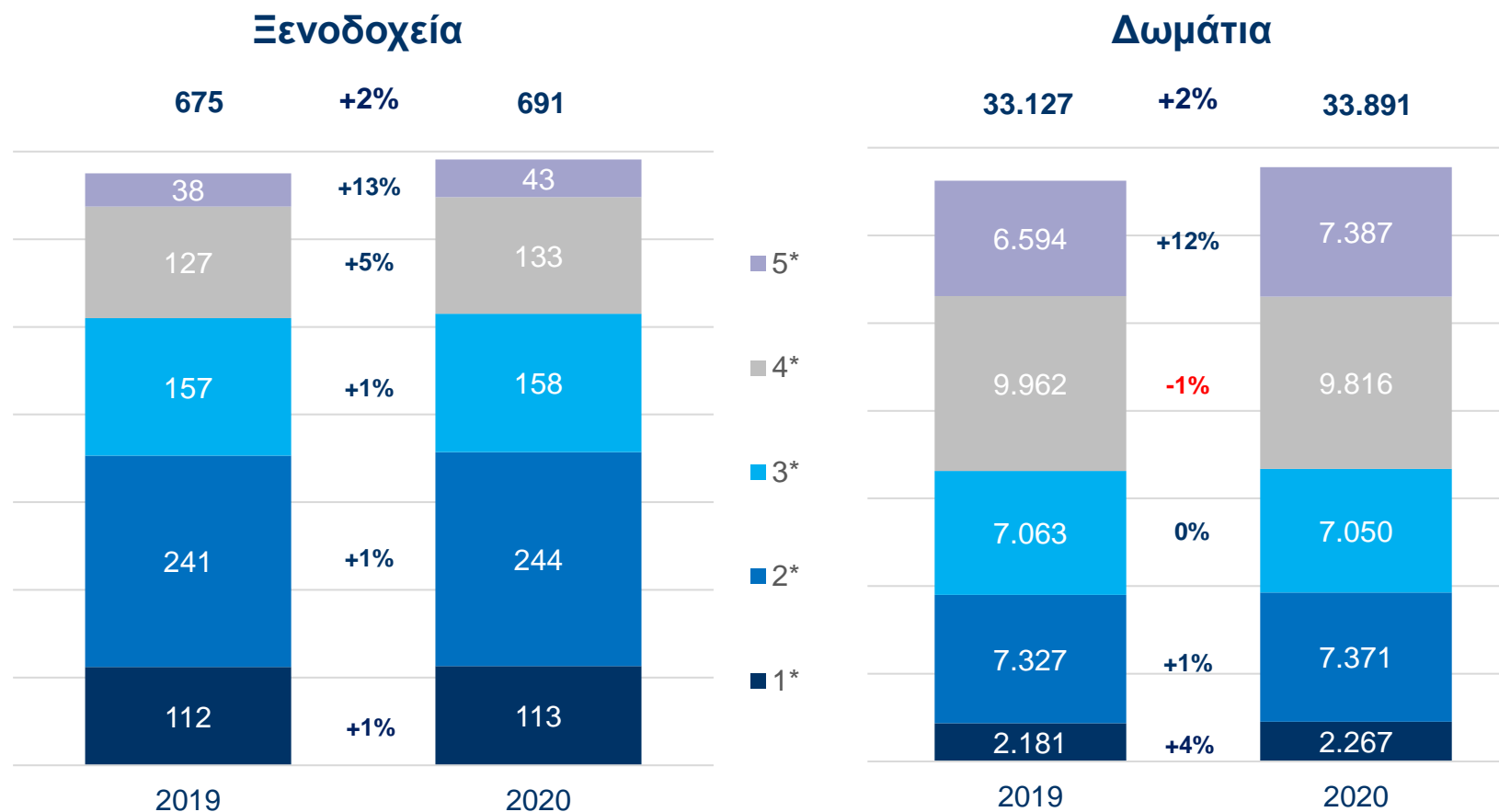


Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ, ανάλυση από GBR Consulting

- ✓ Την περίοδο 2015 – 2020 ο συνολικός αριθμός ξενοδοχείων αυξήθηκε κατά 4% και ο συνολικός αριθμός δωματίων κατά 6%.
- ✓ Η μεγαλύτερη αύξηση κατά τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου καταγράφηκε στο Κεντρικό Τομέα Αθηνών με αύξηση 16% στο συνολικό αριθμό ξενοδοχείων και αύξηση 14% στο συνολικό αριθμό δωματίων.

# Ξενοδοχειακό δυναμικό Αττικής

## Εξέλιξη 2019 / 2020 ανά κατηγορία



Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ, ανάλυση από GBR Consulting

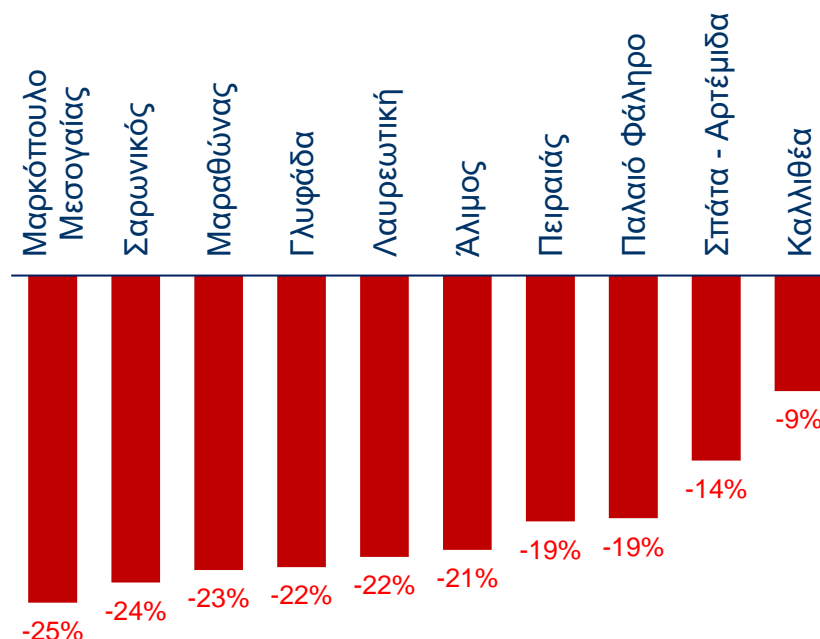
- ✓ Ο συνολικός αριθμός των επίσημα καταγεγραμμένων ξενοδοχείων στην Αττική αυξήθηκε κατά 16 ξενοδοχειακές μονάδες και 764 δωμάτια το 2020 σε σύγκριση με το 2019, αντιπροσωπεύοντας αύξηση 2% και στα ξενοδοχεία και στα δωμάτια.
- ✓ Η μεγαλύτερη αύξηση το 2020 καταγράφηκε στην κατηγορία των 5 αστέρων εξαιτίας των νέων ξενοδοχείων που άνοιξαν αλλά και των αναβαθμίσεων από μικρότερες κατηγορίες. Στην κατηγορία των 4 αστέρων, μια πληθώρα από νέα boutique ξενοδοχεία ξεκίνησαν τη λειτουργία τους, αλλά ο αριθμός των δωματίων μειώνεται εξαιτίας της αναβάθμισης των ξενοδοχείων από 4 αστέρων σε 5 αστέρων.

# Αγορά Βραχυπρόθεσμης Μίσθωσης

## Βασικοί Δείκτες Απόδοσης

Δείκτες	Δ 2020 / 2019	
	Αθήνα	Ελλάδα
Διαθέσιμες Κατοικίες (μ.ο.)	-12,2%	-11,6%
Κρατήσεις Κατοικιών (μ.ο.)	-30,5%	-28,5%
Διαθέσιμες Νύχτες	-32,1%	-30,0%
Κατειλημμένες Νύχτες	-50,7%	-49,3%
Πληρότητα	-27,3%	-27,7%
Μέση Τιμή Δωματίου	-13,2%	-6,7%
Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο	-37,0%	-32,5%

## Διαθέσιμες καταχωρήσεις 2019 / 2020 (μ.ο.) σε άλλες κύριες περιοχές στην Αττική



Πηγή: AirDNA, προήλθε από την παρουσίαση “BnB Greece Conference”, Ιαν 2021

Πηγή: AirDNA, ανάλυση από GBR Consulting



- ✓ Σύμφωνα με τα στοιχεία που είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα Airdna, ο αριθμός των καταχωρήσεων διαθέσιμων κατοικιών στην Αθήνα κατά τη διάρκεια του 4ου τριμήνου 2020 μειώθηκε κατά 24% q-o-q σε σύγκριση με το αντίστοιχο του 2019. Οι δε καταχωρήσεις του 3ου τριμήνου 2020 μειώθηκαν κατά 18% q-o-q.
- ✓ Οι περιοχές της Αττικής που βρίσκονται εκτός Αθηνών κατέγραψαν συνολικά μεγαλύτερη πτώση στις διαθέσιμες καταχωρήσεις κατοικιών εξαιτίας της μειωμένης ζήτησης.

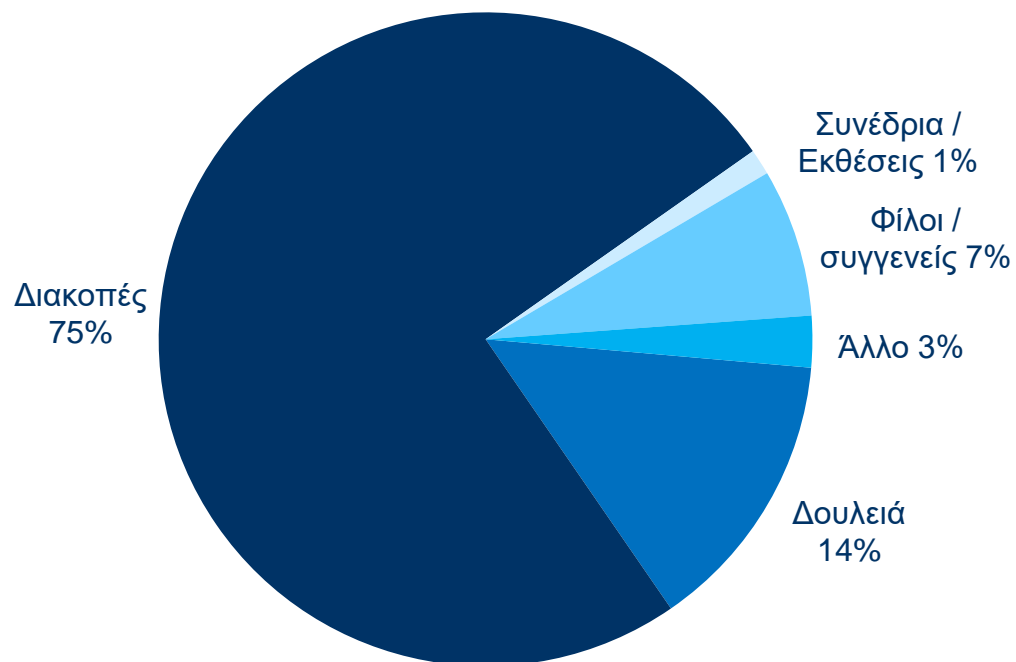
# Προφίλ & ικανοποίηση τουριστών



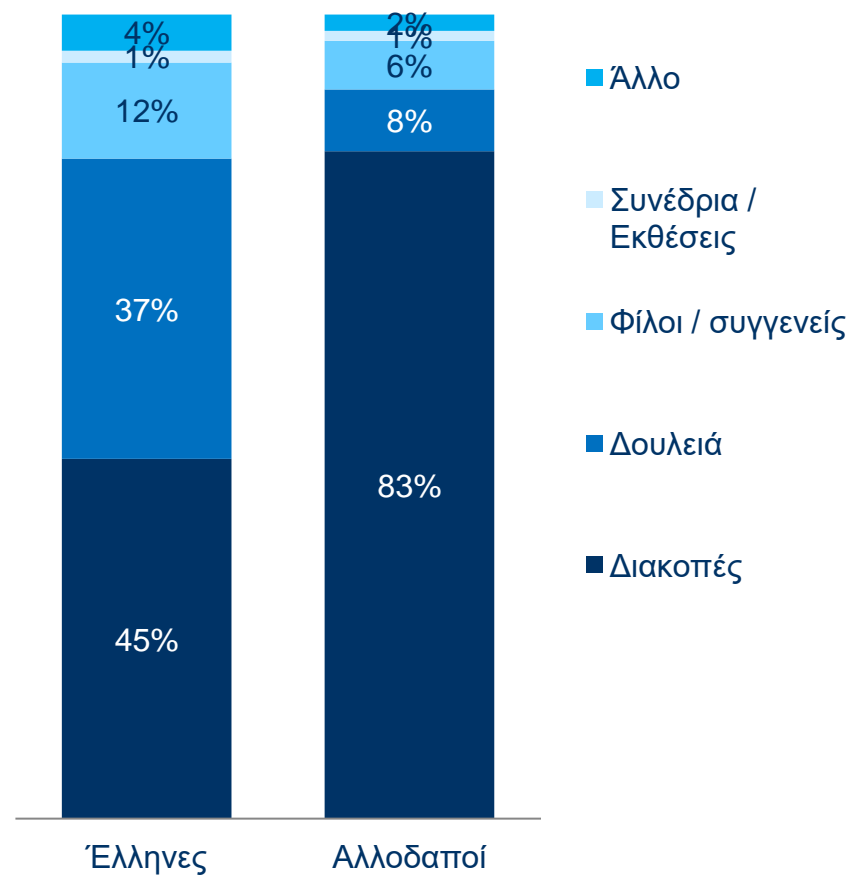
# Προφίλ τουριστών

## Σκοπός ταξιδιού & σύγκριση Έλληνες vs αλλοδαποί

Σκοπός ταξιδιού



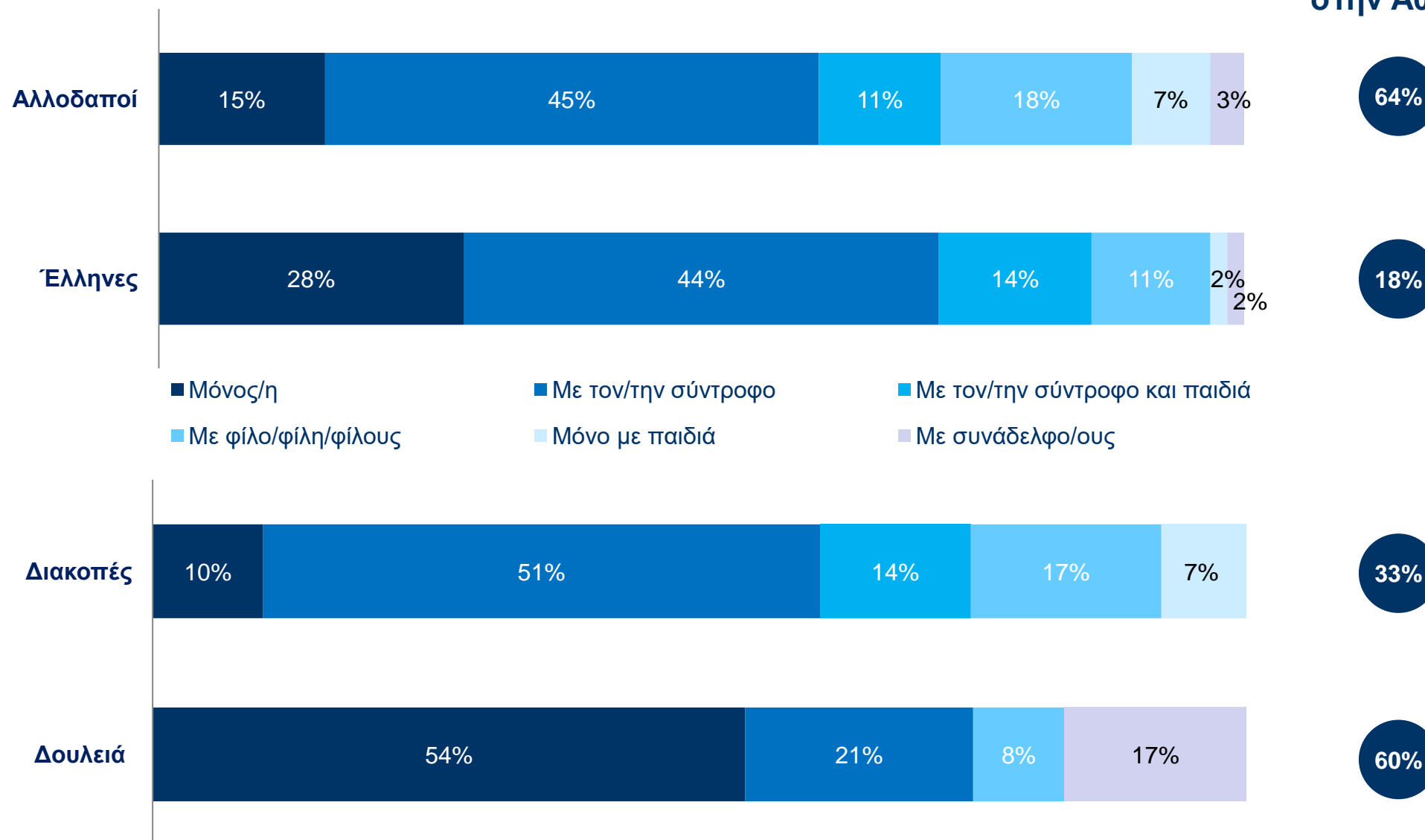
Έλληνες vs αλλοδαποί



# Προφίλ τουριστών

## Ομάδα ταξιδιωτών

Πρώτη φορά  
στην Αθήνα

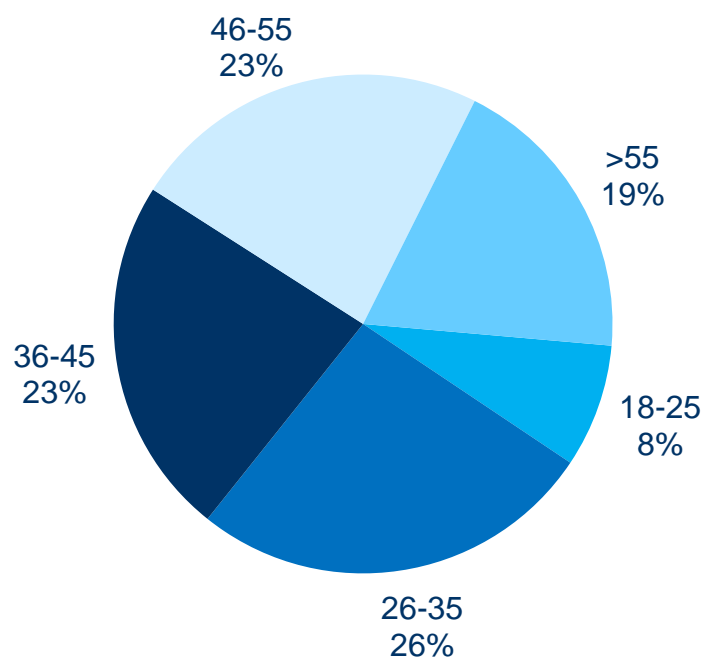




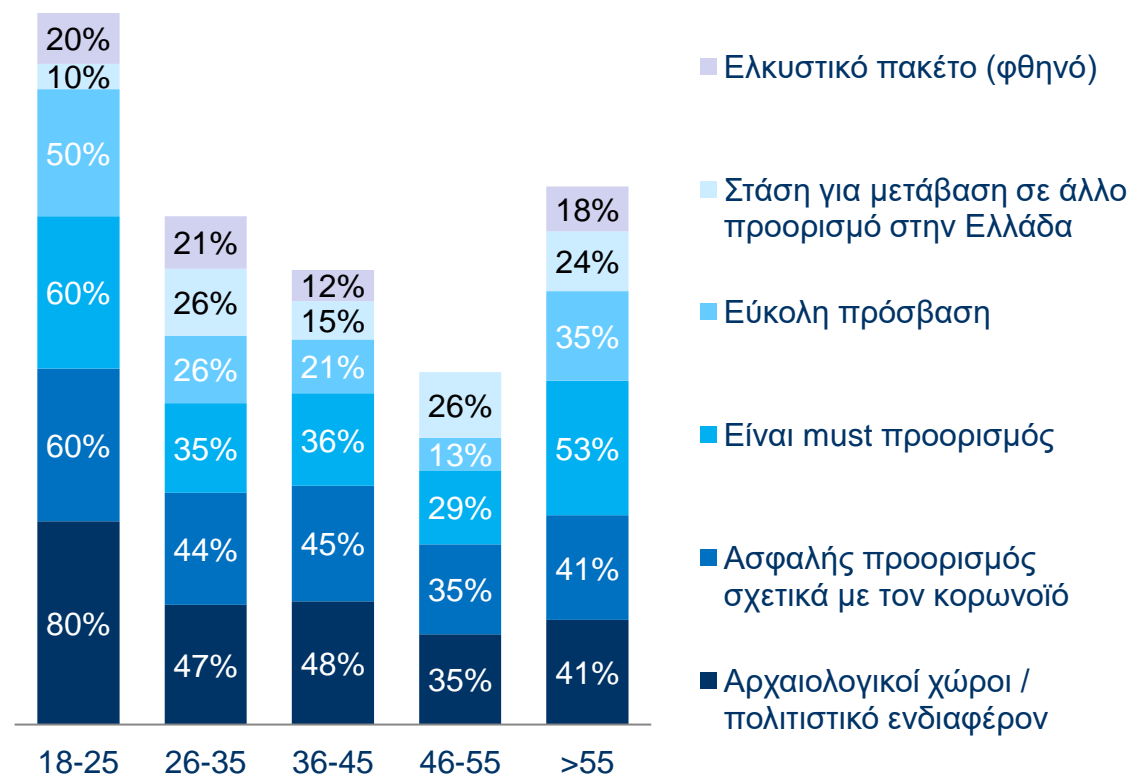
# Προφίλ τουριστών

## Ηλικιακή ομάδα & λόγοι επιλογής της Αθήνας

### Ηλικιακή Ομάδα



### Λόγοι επιλογής της Αθήνας



Από την ηλικιακή ομάδα 18-25, το 60% που επισκέφτηκε την Αθήνα για διακοπές, την επέλεξε γιατί την θεωρεί ασφαλή προορισμό σχετικά με τον κορωνοϊό.

# Προφίλ τουριστών

## Ταξιδιώτες αναψυχής

### Λόγοι επιλογής της Αθήνας



Το 43% των ταξιδιωτών που επισκέφτηκε την Αθήνα για διακοπές, την επέλεξε γιατί την θεωρεί ασφαλή προορισμό σχετικά με τον κορωνοϊό. Το ποσοστό των αλλοδαπών τουριστών είναι ακόμα μεγαλύτερο και αγγίζει το 46%.

# Προφίλ τουριστών

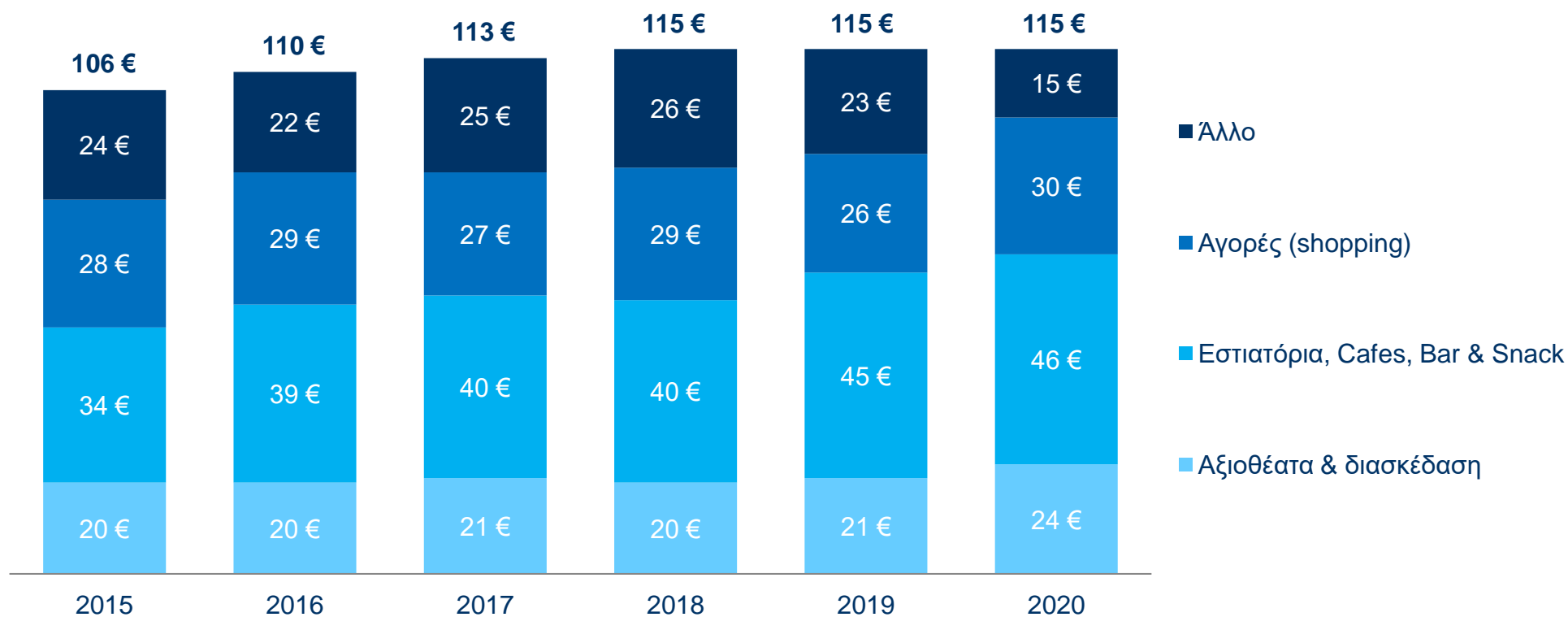
## Ταξίδια εκτός της Αθήνας

**43%** των τουριστών έμεινε και σε άλλη/ες περιοχή/ες εκτός της Αθήνας

**86%** ταξίδεψε με τον/την σύντροφο ή με τον/την σύντροφο και παιδιά ή με φίλο/φίλη/φίλους ή μόνο με παιδιά στην Αθήνα και σε άλλη/ες περιοχή/ες

**89%** επισκέφτηκε την Αθήνα και άλλη/ες περιοχή/ες για διακοπές

### Ημερήσιες Δαπάνες



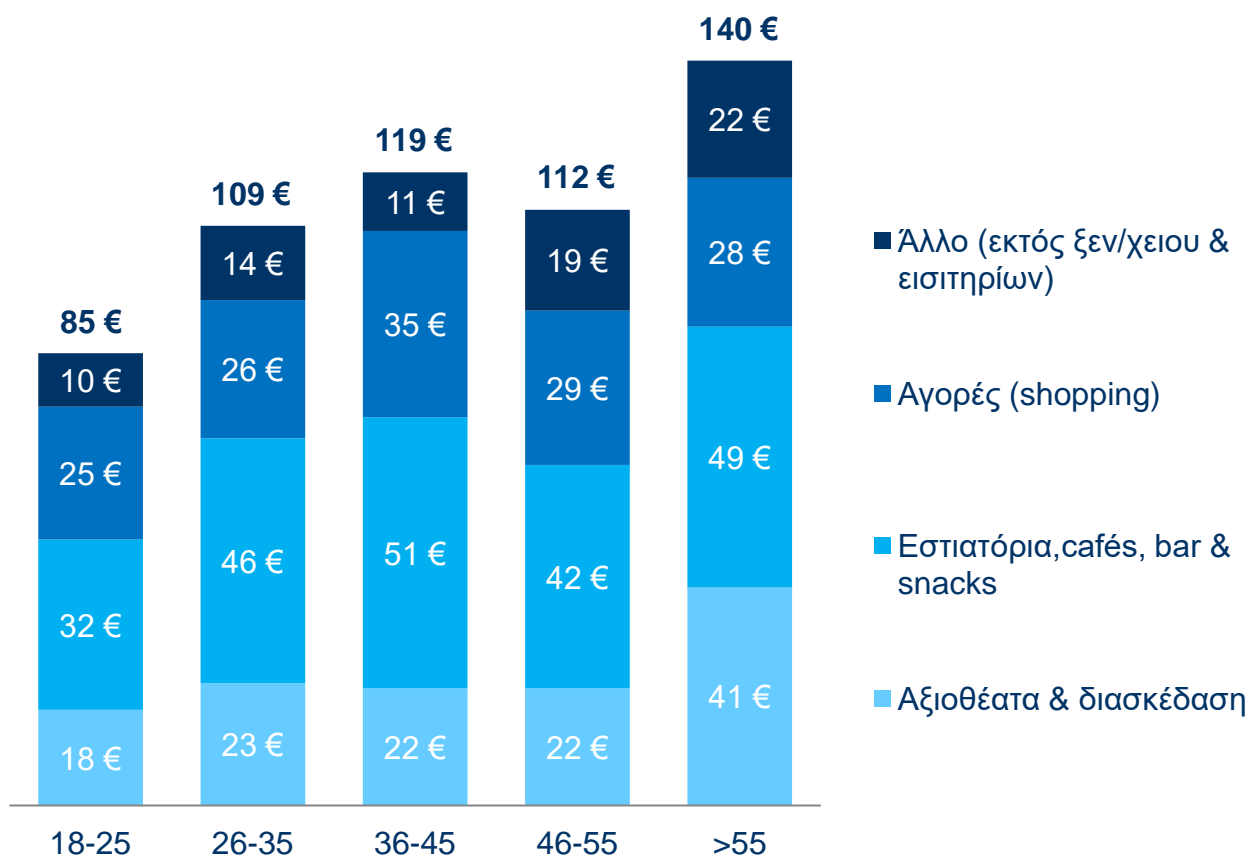
- ✓ Παρά την πανδημία του Covid-19, οι ημερήσιες δαπάνες των ταξιδιωτών δεν επηρεάστηκαν καθώς παρέμειναν σταθερές το 2020 σε σύγκριση με το 2019. Η μεγαλύτερη κατηγορία δαπάνης είναι η εστίαση η οποία έχει αυξητική τάση από το 2015.
- ✓ Σε σχέση με το 2015 οι ημερήσιες δαπάνες αυξήθηκαν κατά 8% το 2020.

\* Κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας τα καταστήματα και η εστίαση ήταν σε λειτουργία.

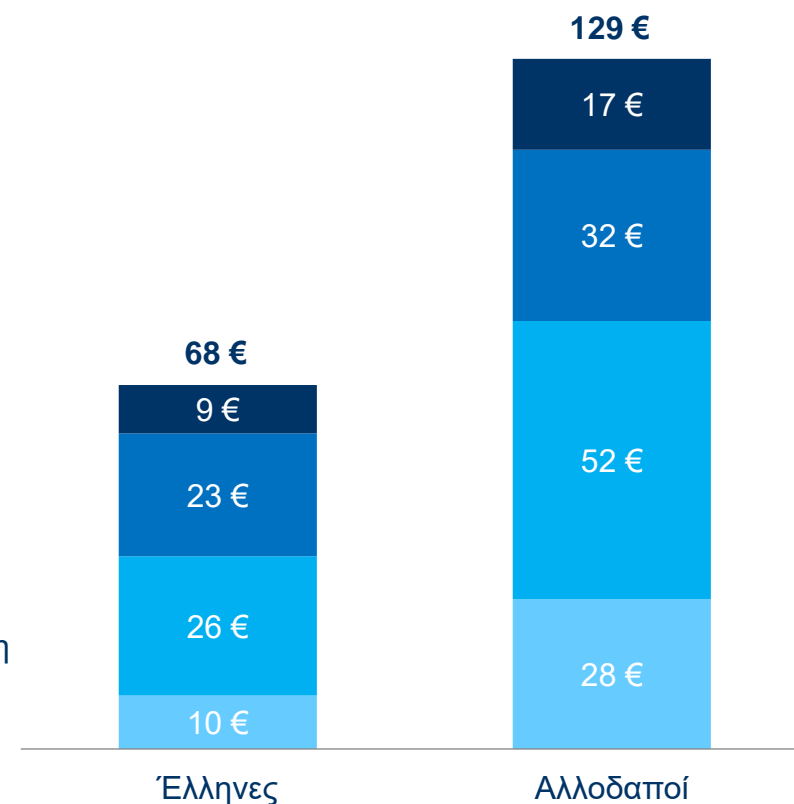
# Δαπάνες \*

## Ανά ηλικιακή ομάδα & Έλληνες vs αλλοδαποί

### Ανά ηλικιακή ομάδα

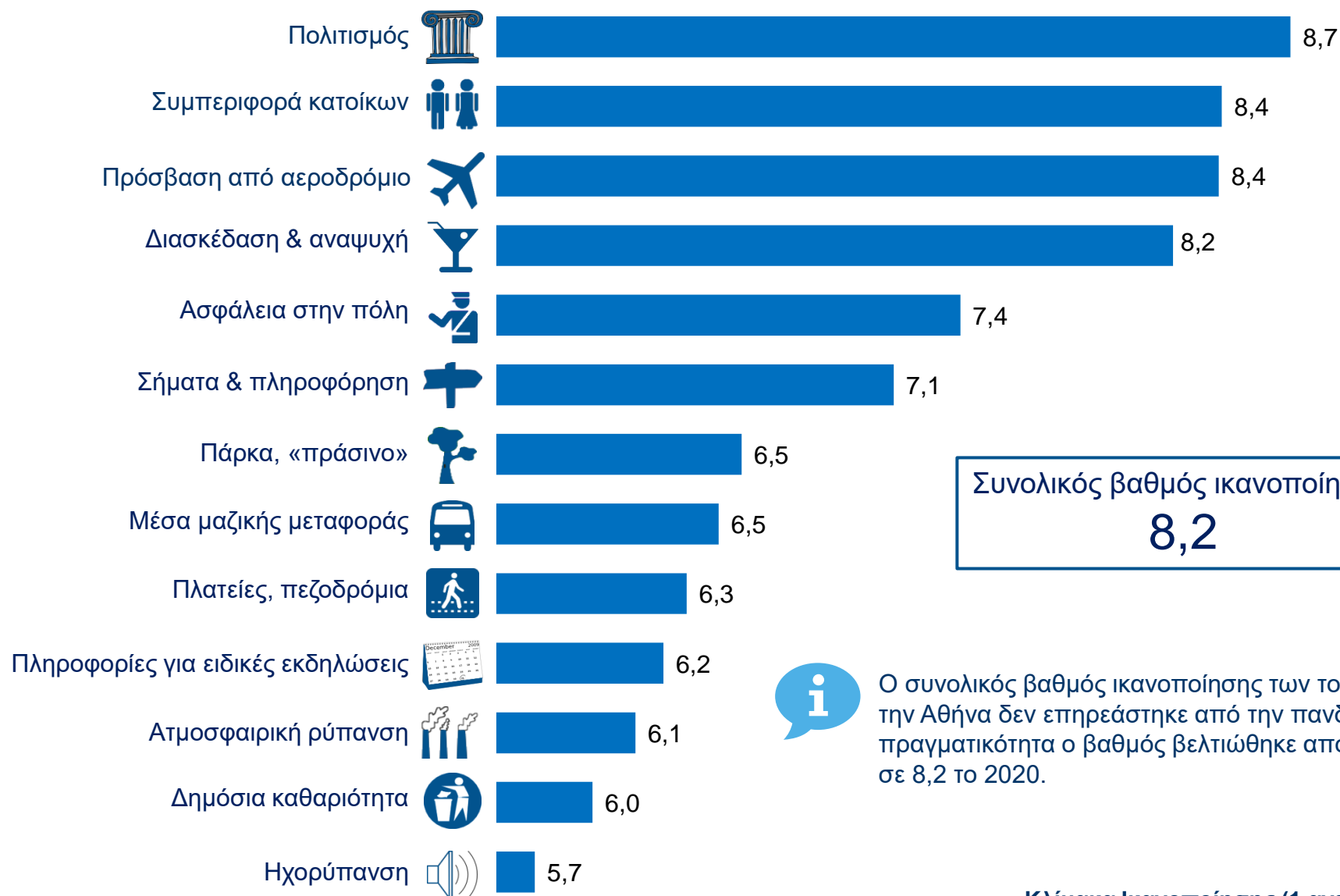


### Έλληνες vs αλλοδαποί



\* Κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας τα καταστήματα και η εστίαση ήταν σε λειτουργία.

# Αξιολόγηση της εμπειρίας



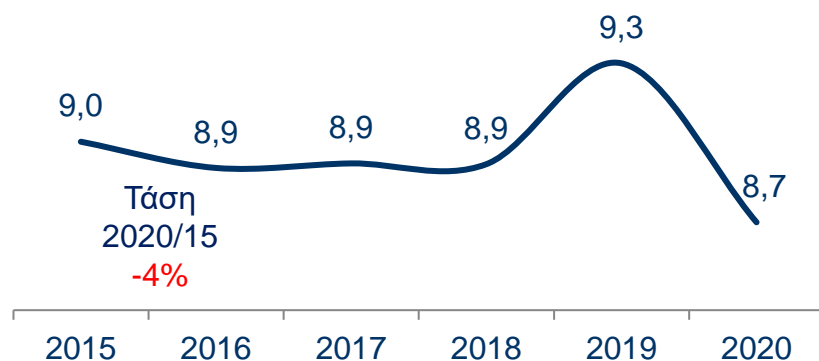
Κλίμακα Ικανοποίησης (1 ανεπαρκές – 10 άψογα)



# Αξιολόγηση της εμπειρίας

## Σύγκριση 2015 - 2020

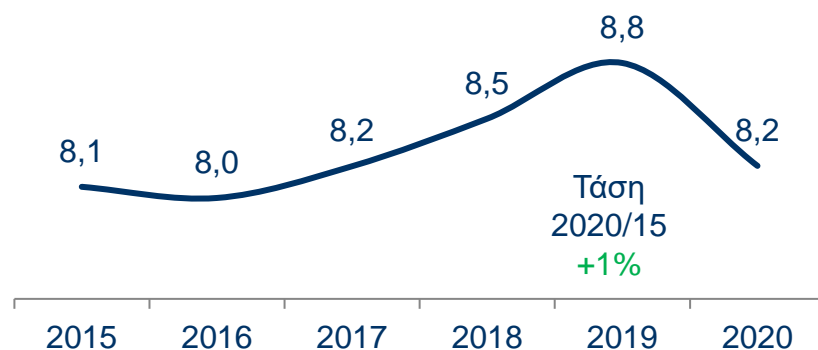
### Πολιτισμός



### Συμπεριφορά κατοίκων



### Διασκέδαση & αναψυχή



- ✓ Τα βασικά προτερήματα της πόλης της Αθήνας παραμένουν ο πολιτισμός της, η συμπεριφορά των κατοίκων της και οι επιλογές αναψυχής και ψυχαγωγίας. Παρόλα αυτά παρατηρείται μείωση σε σύγκριση με το 2019.
- ✓ Το 2020, ο πολιτισμός αξιολογήθηκε με 8,7 ενώ το 2019 ήταν 9,3.
- ✓ Ο βαθμός αξιολόγησης για τη συμπεριφορά των κατοίκων μειώθηκε από 8,8 το 2019 σε 8,4 το 2020.
- ✓ Η αξιολόγηση των τουριστών για την διασκέδαση και την αναψυχή μειώθηκε από 8,8 το 2019 σε 8,2 το 2020.

Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

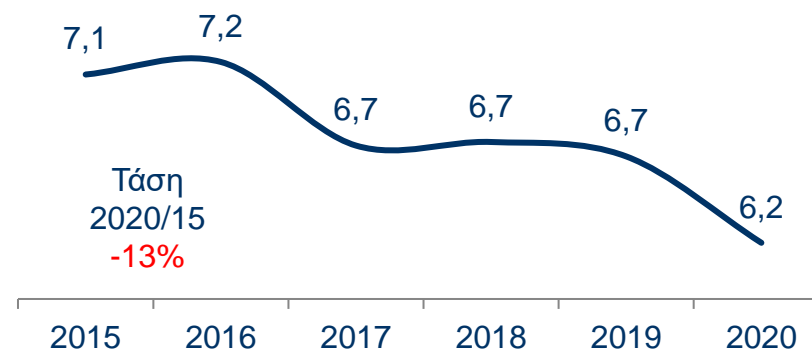
# Αξιολόγηση της εμπειρίας

## Σύγκριση 2015 - 2020

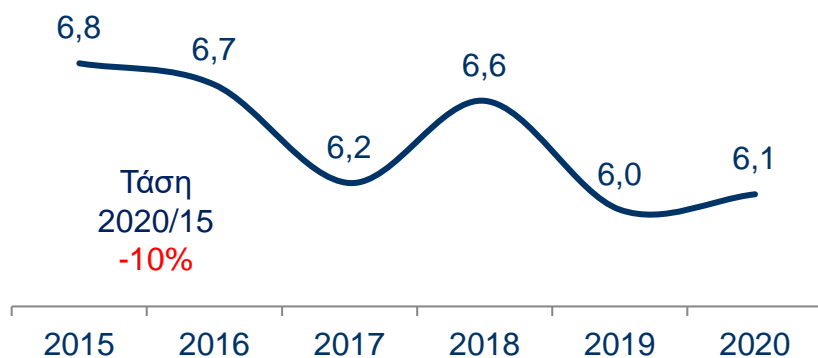
### ➔ Σήματα & πληροφόρηση



### 📅 Πληροφορίες για ειδικές εκδηλώσεις



### 🏢 Ατμοσφαιρική ρύπανση



- ✓ Η αξιολόγηση των τουριστών για τα σήματα & πληροφόρηση μειώθηκε ελάχιστα από 7,2 το 2019 σε 7,1 το 2020.
- ✓ Η αξιολόγηση για τις πληροφορίες για ειδικές εκδηλώσεις έχει πτωτική τάση ξεκινώντας από το 2015 με 7,1 και φτάνοντας το 2020 σε 6,2, αντιπροσωπεύοντας μείωση της τάξης του 13%.
- ✓ Η ικανοποίηση για την ατμοσφαιρική ρύπανση αυξήθηκε ελάχιστα από 6,0 το 2019 σε 6,1 το 2020, πιθανόν λόγω της μειωμένης κίνησης.

Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

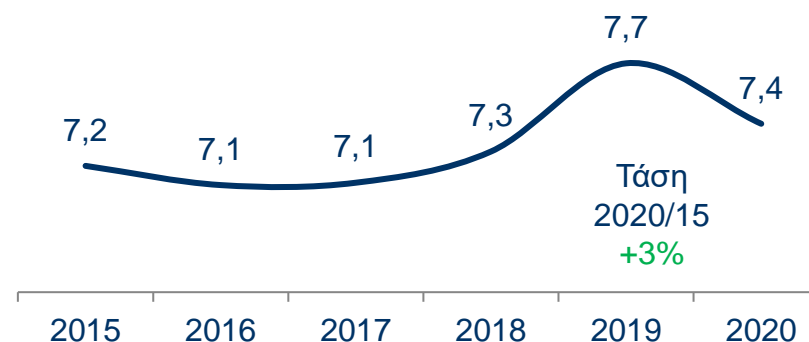
# Αξιολόγηση της εμπειρίας

## Σύγκριση 2015 - 2020

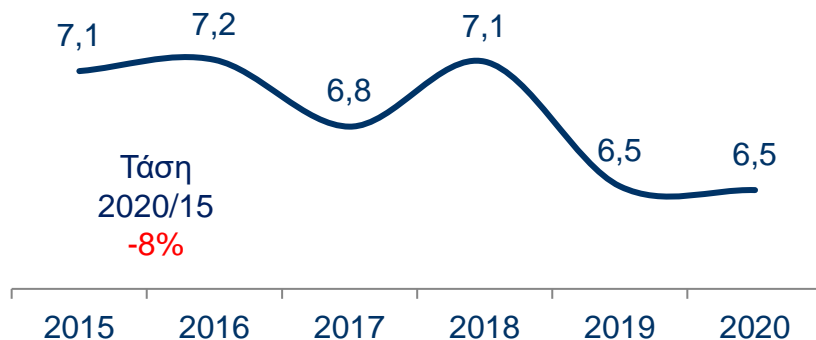
### Ηχορύπανση



### Ασφάλεια στην πόλη



### Πάρκα, «πράσινο»



- ✓ Την περίοδο 2015 – 2020 η ικανοποίηση των τουριστών για την ηχορύπανση έχει πτωτική τάση, αντιπροσωπεύοντας μείωση της τάξης του 14%.
- ✓ Η αξιολόγηση των τουριστών για την ασφάλεια στην πόλη μειώθηκε από 7,7 το 2019 σε 7,4 το 2020 έχοντας όμως αυξητική τάση της τάξης του 3% από το 2015.
- ✓ Η αξιολόγηση για τα πάρκα και το πράσινο παρέμεινε σταθερή το με 6,5 το 2020.

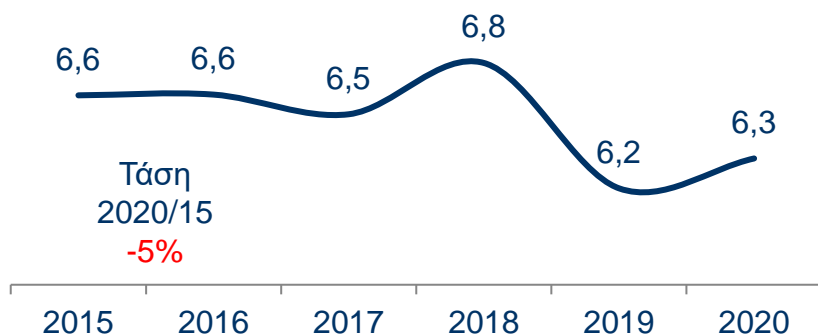
Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

# Αξιολόγηση της εμπειρίας

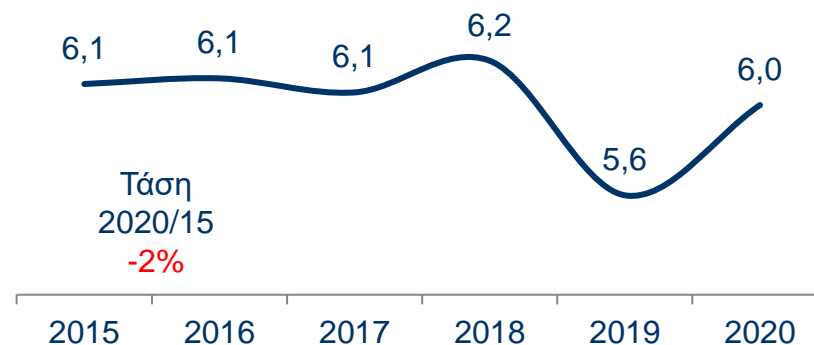
## Σύγκριση 2015 - 2020



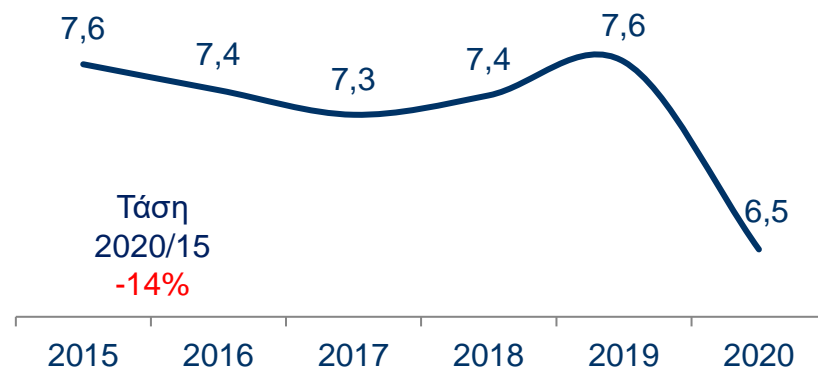
### Πλατείες, πεζοδρόμια



### Δημόσια καθαριότητα



### Μέσα μαζικής μεταφοράς



- ✓ Η αξιολόγηση των τουριστών για τις πλατείες και τα πεζοδρόμια σημείωσε μικρή αύξηση από 6,2 το 2019 σε 6,3 το 2020.
- ✓ Η ικανοποίηση των τουριστών για τη δημόσια καθαριότητα αυξήθηκε από 5,6 το 2019 σε 6,0 το 2020.
- ✓ Η αξιολόγηση για τα μέσα μαζικής μεταφοράς σημείωσε σημαντική μείωση από 7,6 το 2019 σε 6,5 το 2020 και παράλληλα η τάση από το 2015 είναι πτωτική της τάξης του 14%.

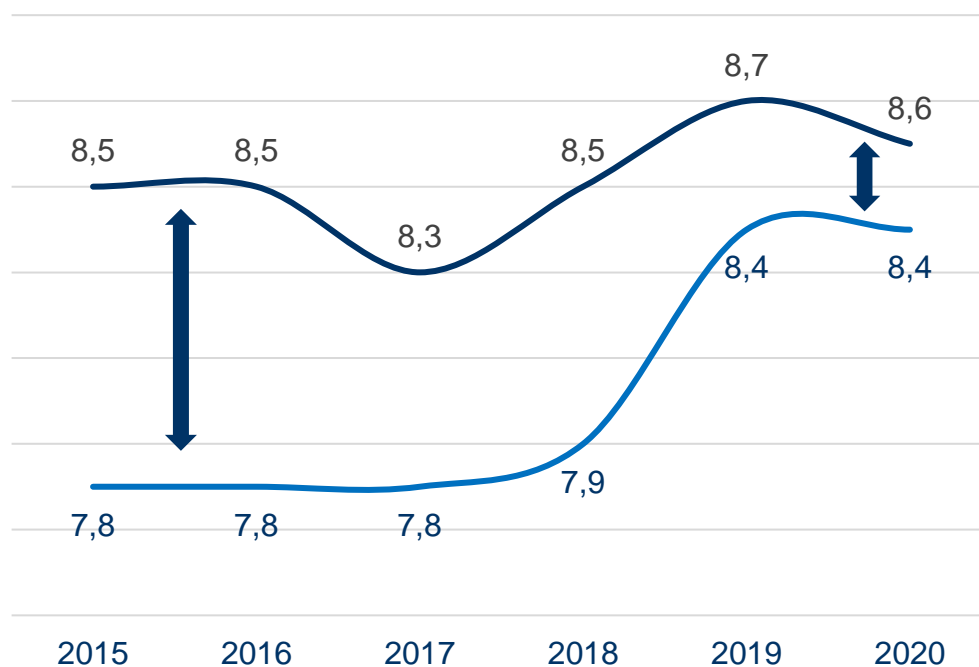
Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

# Αξιολόγηση της εμπειρίας

## Ξενοδοχεία 2015 - 2020



### Αξιολόγηση ξενοδοχείων



Ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις

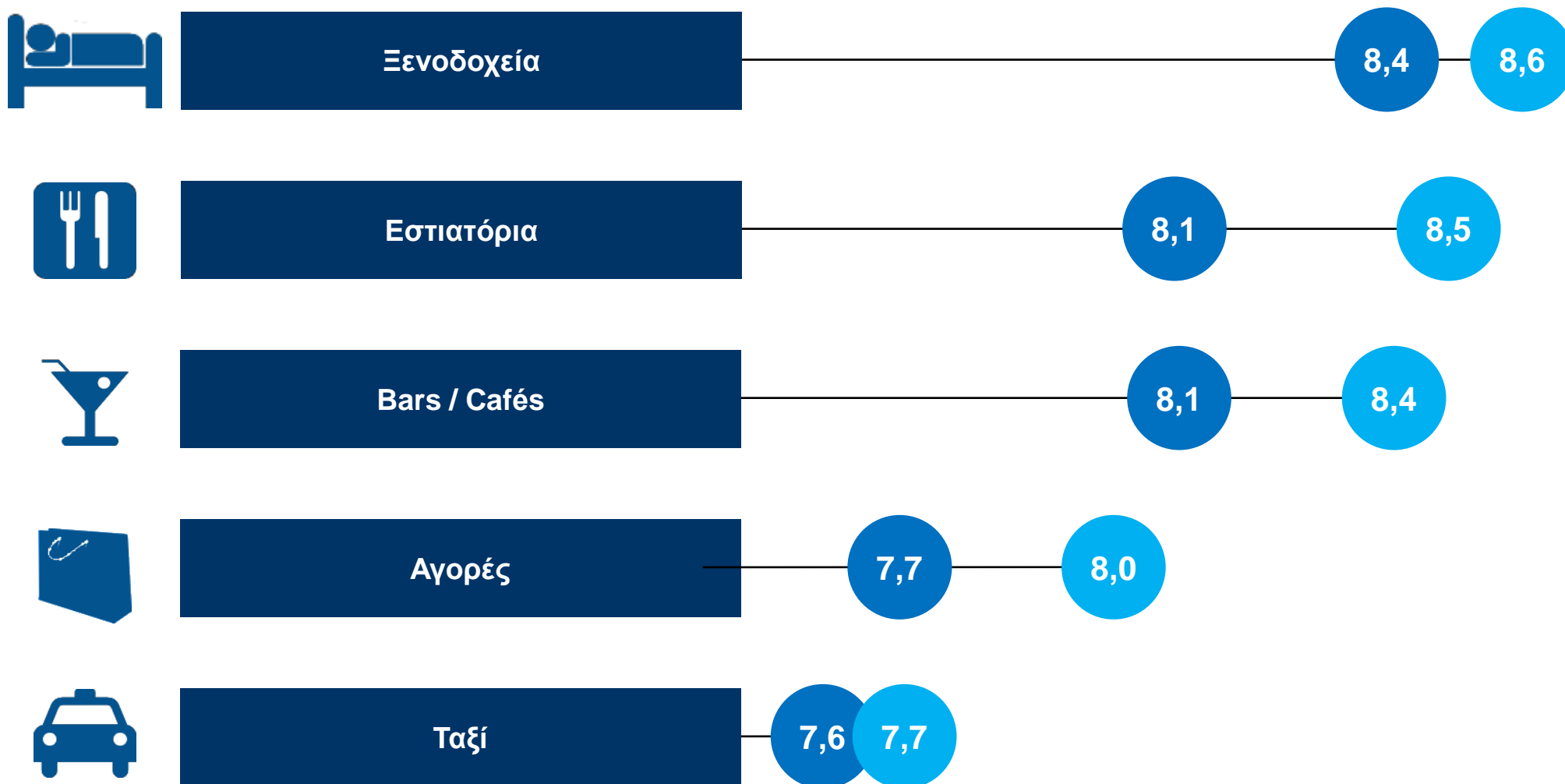
Ξενοδοχείο σχέση τιμής / ποιότητας

Στην 5ετία μειώνεται η διαφορά μεταξύ της ικανοποίησης από τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις και της σχέσης τιμής / ποιότητας των ξενοδοχείων.

Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

# Αξιολόγηση της εμπειρίας

Εγκαταστάσεις vs σχέση τιμής / ποιότητας



■ Σχέση τιμής / ποιότητας  
■ Εγκαταστάσεις

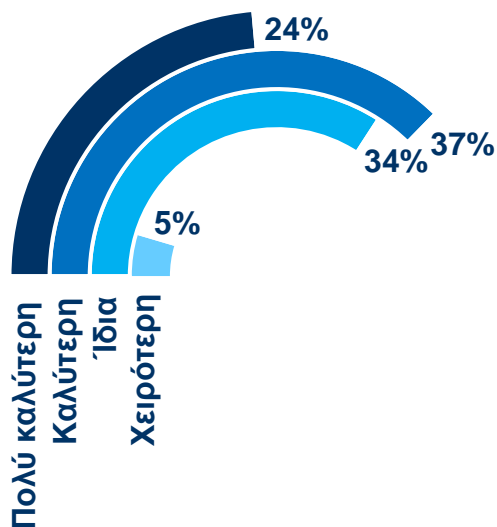
Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10



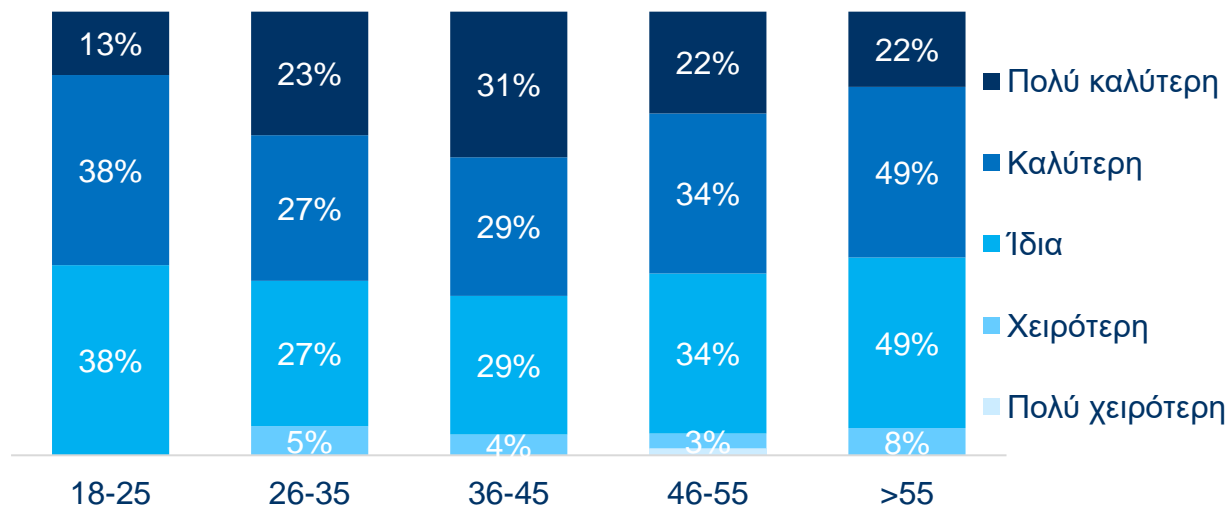
# Αξιολόγηση της εμπειρίας

Διαχείριση προσδοκιών και σύσταση

Προσδοκίες vs εμπειρίας



Ανάλυση ανά ηλικιακή ομάδα



97%

των αλλοδαπών επιθυμεί να επισκεφθεί πάλι την Αθήνα

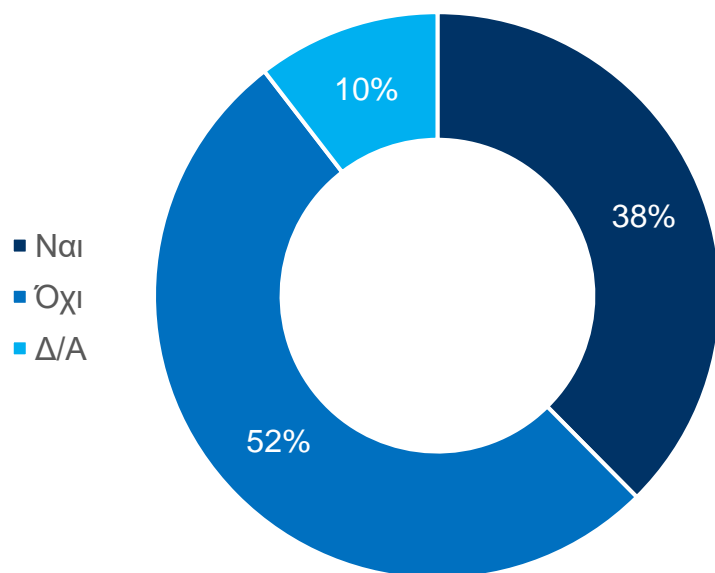
98%

των αλλοδαπών προτείνει την Αθήνα σε άλλους

77%

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

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



## Εάν ναι, πώς το αξιοποιήσατε;



Με βάση τα παρακάτω ξενοδοχεία:

*Amarilia, Crowne Plaza, Polis Grand, Achilleas, Alexandros, Acropolis Hill, Parnon, Novotel, B4B Signature, Stanley*



## Αριθμός ατόμων από το group που το χρησιμοποίησε

Athens by Metro & Tram

2,7

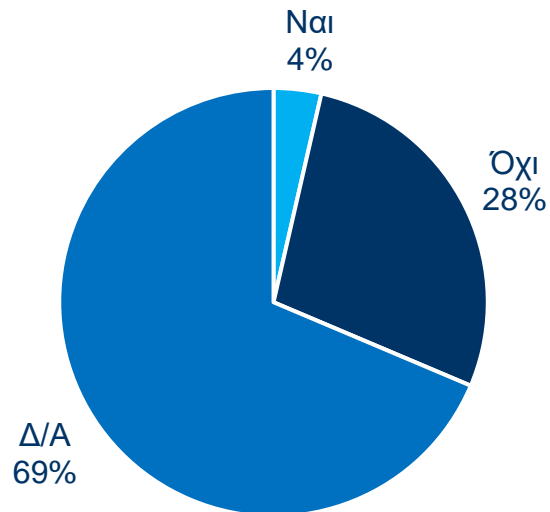
Athens Map

2,5

Athens Guide

2,3

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



# Ερωτηματολόγιο







Έρευνα Ικανοποίησης Τουριστών 2020

**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 φίλο/φίλη/φίλους  
 Με σύντροφο  Με συνάδελφο/ους  
 Μόνο με παιδιά  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

0-7 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 για 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. Πότε αποφασίσατε το ταξίδι σας στην Αθήνα:**

Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις:

πριν τις 30 Απριλίου 2020  
 μετά τον Απρίλιο 2020

**4. 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 αντίγραφο από το Info Stand;**

Άτομα

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

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

Ναι  Όχι

**5. 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**

**6. Λαμβάνοντας υπόψη Covid-19, σε ποιο βαθμό νιώθετε ασφαλείς (1. καθόλου, 10 απόλυτα)**

Στο δρόμο	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα αξιοθέατα (μουσεία κτλ)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στο ξενοδοχείο	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα εστιατόρια	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα bars / cafes	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα καταστήματα	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα μέσα μαζικής μεταφοράς	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα ταξί	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7. Πως επηρεάζουν τα μέτρα την εμπειρία σας: (1. αρνητικά, 10. θετικά)**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

**Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις**

- πολύ καλύτερη  καλύτερη  
 ίδια  χειρότερη  πολύ χειρότερη

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

**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:**

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
Ξενοδοχεία	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

**10. 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





**Athens - Attica & Argosaronic  
Hotel Association**

**Tourist Satisfaction Survey 2020**

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

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

Choose one of the following answers

- first time  several times  No answer

**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

- 0-7 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. When did you decide to do a trip to Athens / Greece? Choose one of the following answers**

- before 30 April 2020  
 after April 2020

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

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
<b>€ _____</b>	<b>Total</b>



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

on the streets	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
at attractions (museum etc.)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
at the hotel	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
at restaurants	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
at bars / cafés	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
at shops	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
within public transport	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
within taxi	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7. How do the measures impact your experience? (1. negative, 10. positive)**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**8. Compared to your expectations, your experience to 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)

Shopping value for money	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Restaurants value for money	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Bar / Café value for money	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Hotel value 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



**gbr**  
consulting

**Σέκερη 4  
106 74 Αθήνα**

**Tel: +30 210 3605002**

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

