

# Αξιολόγηση Ικανοποίησης Πελατών Ξενοδοχείων στην Ελλάδα και σε ανταγωνίστριες χώρες

Ιανουάριος 2025



Ευαγγελία Λάμπρου  
Ερευνήτρια – Στατιστικός

Δρ. Άρης Ίκκος, ISHC  
Επιστημονικός Διευθυντής



## Διευκρινίσεις και ειδικοί όροι:

- Η παρούσα μελέτη αποτελεί αποκλειστική πνευματική ιδιοκτησία του INSETE.
- Επιτρέπεται η αναδημοσίευση, υπό τον όρο της ρητής αναφοράς της πηγής προέλευσης.
- Αν και έχει επιδειχθεί η δέουσα επιμέλεια ως προς τον έλεγχο των στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν και των εκτιμήσεων που παρουσιάζονται στην παρούσα μελέτη, το Ινστιτούτο ΣΕΤΕ(INSETE) και οι συγγραφείς της μελέτης δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τυχόν αποκλίσεις των πληροφοριών που αναφέρονται στην μελέτη ή για τυχόν παραλείψεις. Οι εκτιμήσεις και πληροφορίες που περιέχονται στην παρούσα μελέτη δίδονται για ενημερωτικούς και μόνο σκοπούς και όχι για εμπορικούς, επενδυτικούς, νομικούς ή άλλους σκοπούς. Η χρήση ή στήριξη στην μελέτη από οποιοδήποτε μέρος και τυχόν αποφάσεις που βασίζονται σε αυτήν αποτελούν αποκλειστική υπευθυνότητα αυτών που χρησιμοποιούν την μελέτη. Το INSETE και οι συγγραφείς της μελέτης δε φέρουν καμιά ευθύνη ή υποχρέωση για ζημίες που μπορεί να προκύψουν σε οποιοδήποτε, ως αποτέλεσμα αποφάσεων που τυχόν ληφθούν βασισμένες στην παρούσα μελέτη.

## **Περιεχόμενα**

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Σύνοψη .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2</b> | <b>Δείκτες Ποιότητας.....</b>  | <b>8</b>  |
| 2.1      | <i>Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης Ελλάδας και Ανταγωνιστών</i>                         | 9         |
| 2.2      | <i>Ποιοτικοί Δείκτες Ελλάδας</i>   | 11        |
| 2.3      | <i>GRI - Σύννεφο Ετικετών (The Topic Cloud)</i>                                      | 12        |
| 2.4      | <i>Κύριες Κατηγορίες Θετικών Αναφορών</i>  | 13        |
| 2.5      | <i>Κύριες Κατηγορίες Αρνητικών Αναφορών</i>  | 14        |
| 2.6      | <i>Τύπος Ταξιδιού με βάση την Ανάλυση των Σχολίων</i>                                | 16        |
| 2.7      | <i>Top – 10 Πηγών Προέλευσης Σχολίων</i>   | 17        |
| 2.8      | <i>Top – 20 Χωρών Προέλευσης Σχολίων</i>   | 18        |
| 2.9      | <i>Top – 20 Γλωσσών Προέλευσης Σχολίων</i>   | 22        |
| 2.10     | <i>Net Promoter Score</i>  | 23        |
| <b>3</b> | <b>Ανάλυση Ποιοτικών Δεικτών .....</b>   | <b>26</b> |
| 3.1      | <i>Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας και ανταγωνιστών</i>                        | 27        |
| 3.1.1    | <i>GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών ανά μήνα</i>   | 27        |
| 3.1.2    | <i>Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών</i>                                    | 29        |
| 3.2      | <i>Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών</i>                  | 31        |
| 3.2.1    | <i>GRI ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών ανά μήνα</i>                       | 31        |
| 3.2.2    | <i>Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών</i>                                      | 33        |
| 3.3      | <i>Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων ηπειρωτικής Ελλάδας</i>                             | 35        |
| 3.3.1    | <i>GRI ξενοδοχείων Ελλάδας ηπειρωτικής Ελλάδας ανά μήνα</i>                          | 35        |
| 3.3.2    | <i>Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας</i>   | 37        |
| 3.4      | <i>Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων νησιωτικής Ελλάδας</i>                              | 39        |
| 3.4.1    | <i>GRI ξενοδοχείων νησιωτικής Ελλάδας ανά μήνα</i>                                   | 39        |
| 3.4.2    | <i>Δείκτες ποιότητας νησιωτικής Ελλάδας</i>  | 40        |
| 3.5      | <i>Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων</i> | 42        |
| 3.5.1    | <i>GRI ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων ανά μήνα</i>      | 42        |
| 3.5.2    | <i>Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων</i> | 44        |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.6   | <i>Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών</i> | 46 |
| 3.6.1 | GRI Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών ανά μήνα                         | 46 |
| 3.6.2 | Δείκτες ποιότητας Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών                    | 48 |
| 3.7   | <i>Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων μαζικών προορισμών «Ήλιος &amp; Θάλασσα»</i>                   | 50 |
| 3.7.1 | GRI ελληνικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» ανά μήνα                                     | 50 |
| 3.7.2 | Δείκτες ποιότητας ελληνικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα»                                | 51 |
| 3.8   | <i>Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος &amp; Θάλασσα»</i>    | 53 |
| 3.8.1 | GRI ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» ανά μήνα                                | 53 |
| 3.8.2 | Δείκτες ποιότητας ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα»                           | 55 |

#### **4 Παράρτημα: Σημειώσεις και επεξηγήσεις των στοιχείων των πινάκων και των γραφημάτων .....57**

##### **Περιεχόμενα γραφημάτων**

|  |    |
|--|----|
| Γράφημα 1: Κατάταξη Ελλάδας και Ανταγωνιστών | 9  |
| Γράφημα 2: Σύννεφο Ετικετών                  | 12 |
| Γράφημα 3: Τύπος Ταξιδιού                    | 16 |
| Γράφημα 4: Top – 10 Πηγών                    | 17 |
| Γράφημα 5: Γλωσσών Προέλευσης Σχολίων        | 22 |

##### **Περιεχόμενα πινάκων**

|  |    |
|--|----|
| Πίνακας 1: Ποιοτικοί Δείκτες Ξενοδοχείων 2024-2023                       | 11 |
| Πίνακας 2: Top – 8 Θετικών Αναφορών                                      | 13 |
| Πίνακας 3: Top – 18 Αρνητικών Αναφορών                                   | 15 |
| Πίνακας 4: Top – 20 Κατανομής Σχολίων                                    | 19 |
| Πίνακας 5: Χώρες με Υψηλότερο GRI από το μέσο όρο της Ελλάδας            | 21 |
| Πίνακας 6: Net Promoter Score θερινή σεζόν 2024                          | 23 |
| Πίνακας 7: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών θερινή σεζόν 2024                | 27 |
| Πίνακας 8: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών θερινή σεζόν 2023                | 28 |
| Πίνακας 9: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών θερινή σεζόν 2024  | 29 |
| Πίνακας 10: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών θερινή σεζόν 2023 | 30 |
| Πίνακας 11: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών θερινή σεζόν 2024         | 31 |
| Πίνακας 12: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών θερινή σεζόν 2023         | 32 |
| Πίνακας 13: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών θερινή σεζόν 2024   | 33 |
| Πίνακας 14: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών θερινή σεζόν 2023   | 34 |
| Πίνακας 15: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2024                    | 35 |

|  |    |
|--|----|
| Πίνακας 16: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2023  | 36 |
| Πίνακας 17: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2024  | 37 |
| Πίνακας 18: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2023  | 38 |
| Πίνακας 19: GRI νησιωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2024   | 39 |
| Πίνακας 20: GRI νησιωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2023   | 39 |
| Πίνακας 21: Δείκτες ποιότητας νησιωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2024   | 40 |
| Πίνακας 22: Δείκτες ποιότητας νησιωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2023   | 41 |
| Πίνακας 23: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων θερινή σεζόν 2024                                      | 42 |
| Πίνακας 24: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων θερινή σεζόν 2023                                      | 43 |
| Πίνακας 25: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων θερινή σεζόν 2024                        | 44 |
| Πίνακας 26: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων θερινή σεζόν 2023                        | 45 |
| Πίνακας 27: GRI ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών θερινή σεζόν 2024               | 46 |
| Πίνακας 28: GRI ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών θερινή σεζόν 2023               | 47 |
| Πίνακας 29: Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών θερινή σεζόν 2024 | 48 |
| Πίνακας 30: Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών θερινή σεζόν 2023 | 49 |
| Πίνακας 31: GRI μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2024   | 50 |
| Πίνακας 32: GRI μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2023   | 50 |
| Πίνακας 33: Δείκτες ποιότητας μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2024                                   | 51 |
| Πίνακας 34: Δείκτες ποιότητας μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2023                                   | 52 |
| Πίνακας 35: GRI ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2024                                  | 53 |
| Πίνακας 36: GRI ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2023                                  | 54 |
| Πίνακας 37: Δείκτες ποιότητας ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2024                    | 55 |
| Πίνακας 38: Δείκτες ποιότητας ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2023                    | 56 |

# 1 Σύνοψη

## Ανάλυση Ξενοδοχειακής Ικανοποίησης στην Ελλάδα και στους Ανταγωνιστές

Η μελέτη παρουσιάζει την απόδοση της Ελλάδας στον τομέα της ξενοδοχειακής ικανοποίησης συγκριτικά με ανταγωνιστικές χώρες, εστιάζοντας στη θερινή περίοδο του 2024 (Απρίλιος-Οκτώβριος). Τα στοιχεία προέρχονται από την Shiji Review Pro, εταιρεία που εξειδικεύεται στη διαδικτυακή φήμη ξενοδοχείων.

### Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης (GRI)

Η Ελλάδα διατηρεί σταθερά υψηλή κατάταξη, κατακτώντας την πρώτη θέση στους περισσότερους μήνες. Αντίστοιχα, η Κύπρος και η Ιταλία σημειώνουν καλές επιδόσεις ενώ η Τουρκία και η Γαλλία βρίσκονται στις τελευταίες θέσεις. Ο γενικός δείκτης ικανοποίησης της Ελλάδας ανήλθε στο 87% τη θερινή περίοδο του 2024 σημειώνοντας βελτίωση έναντι του 86% το 2023. Ιδιαίτερα θετικές αξιολογήσεις έλαβαν η καθαριότητα (92%) και η σχέση ποιότητας-τιμής (87%).

### Θετικές και Αρνητικές Αναφορές

Η θετική εμπειρία των επισκεπτών αποτυπώνεται σε συγκεκριμένες κατηγορίες, με κυρίαρχες τις εξής:

- **Φαγητό-Ποτό:** Η πλειονότητα των αναφορών αφορά το «πρωινό».
- **Εγκαταστάσεις και Προσωπικό:** Αναγνωρίζονται ως στοιχεία που ενισχύουν τη συνολική εμπειρία.
- **Καθαριότητα:** Παρά τις θετικές αναφορές, ορισμένα σχόλια έθεσαν ζητήματα υγιεινής.

Στις αρνητικές αναφορές, οι κύριες αιτίες δυσαρέσκειας περιλαμβάνουν την ποιότητα των ποτών, τα τεχνικά ζητήματα όπως ο κλιματισμός, και την καθαριότητα. Επιπλέον, αναδείχθηκαν προκλήσεις στη διαχείριση των εγκαταστάσεων και στην εξυπηρέτηση κατά περιόδους αιχμής.

### Χαρακτηριστικά Επισκεπτών και Πηγές Σχολίων

Η πλειονότητα των σχολίων (80%) προέρχεται από ταξιδιώτες που επισκέφθηκαν την Ελλάδα ως ζευγάρια (46%) ή οικογένειες (34%). Οι πιο δημοφιλείς πλατφόρμες αξιολογήσεων είναι το Booking.com (56%) και η Google (23%). Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή, οι περισσότερες αναφορές έγιναν από την Ελλάδα (8,2%) και ακολουθούν Ηνωμένο Βασίλειο και Γαλλία. Χώρες όπως η Κολομβία και η Ισλανδία ξεχώρισαν για τον υψηλό δείκτη ικανοποίησης (91,9% και 91,7% αντίστοιχα) ενώ χαμηλότερες επιδόσεις σημειώθηκαν από επισκέπτες της Τουρκίας (81,6%).

## NPS

Οι Κυκλάδες και η Ήπειρος αναδείχθηκαν ως οι κορυφαίες περιοχές με βάση το Net Promoter Score (NPS: 68 και 67 αντίστοιχα) ενώ οι Ιόνιοι Νήσοι και η Αττική είχαν τις χαμηλότερες βαθμολογίες (38 και 43), παραμένοντας όμως υψηλότερα από 30 που αποτελεί το κατώτατο όριο για καλή βαθμολογία.

### Απόδοση Ελλάδας έναντι Ανταγωνιστών

Η Ελλάδα διατήρησε την πρώτη θέση στον γενικό δείκτη ικανοποίησης (GRI) κατά την καλοκαιρινή περίοδο του 2024 (Απρίλιος-Οκτώβριος), με 87%, ξεπερνώντας την Κύπρο (86%) και την Ιταλία/Ισπανία (85%). Οι υψηλές επιδόσεις στις κατηγορίες εξυπηρέτησης (90%) και καθαριότητας (92%) αποτελούν βασικά στοιχεία αυτής της διάκρισης. Ωστόσο, η χώρα υστερεί στις κατηγορίες δωματίου (86%) και σχέσης ποιότητας-τιμής (87%) συγκριτικά με την Τουρκία, που κατέχει ηγετική θέση σε αυτές τις κατηγορίες.

### Διαφορές ανά Κατηγορία Αστεριών

Τα ξενοδοχεία 5 αστέρων στην Ελλάδα ξεχώρισαν με τον υψηλότερο δείκτη ικανοποίησης (89%), ακολουθούμενα από τα 4 αστέρων (88%) και τα 3 αστέρων (87%). Τα ξενοδοχεία 1-2 αστέρων, αν και χαμηλότερα στο συνολικό GRI (86%), κατέγραψαν εντυπωσιακές επιδόσεις στη σχέση ποιότητας-τιμής (89%) και την καθαριότητα (96%).

### Ανάλυση Περιοχών

Γενικά όλες οι περιοχές είχαν βαθμολογία μεγαλύτερη από 80% που θεωρείται το όριο για την πολύ καλή βαθμολογία. Ειδικότερα:

- **Ηπειρωτική Ελλάδα:** Η Ήπειρος και η Δυτική Μακεδονία ηγήθηκαν στους ποιοτικούς δείκτες με κορυφαίες βαθμολογίες στην καθαριότητα (96%) και τη σχέση ποιότητας-τιμής (91%). Η Αττική κατέγραψε χαμηλότερες επιδόσεις, με GRI 84%.
- **Νησιωτική Ελλάδα:** Οι Κυκλάδες ξεχώρισαν με το υψηλότερο GRI (91%) και κορυφαίες επιδόσεις σε τομείς όπως καθαριότητα (97%) και τοποθεσία (95%). Αντίθετα, οι Ιόνιοι Νήσοι παρουσίασαν τις χαμηλότερες επιδόσεις (GRI 84%).

## Ειδικές Κατηγορίες Προορισμών

- **Πολυτελείς Προορισμοί:** Η Μύκονος και η Σαντορίνη ηγήθηκαν στις αξιολογήσεις, με τη Μύκονο να καταγράφει το υψηλότερο GRI (92%) ανάμεσα σε διεθνείς «premium» προορισμούς.
- **Μαζικοί Προορισμοί Ήλιος & Θάλασσα:** Πάρος, Νάξος και Χαλκιδική κυμάνθηκαν σημαντικά υψηλότερα από τον εγχώριο και διεθνή ανταγωνισμό

## Συμπεράσματα

Η ανάλυση επιβεβαιώνει τη δυναμική της Ελλάδας ως κορυφαίου τουριστικού προορισμού με εξαιρετικές ξενοδοχειακές υποδομές, με τη συνολική ικανοποίηση των επισκεπτών να αντικατοπτρίζει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην ξενοδοχειακή εμπειρία, ιδιαίτερα σε θέματα εξυπηρέτησης, καθαριότητας, πρωινού και τοποθεσίας. Κατά περίπτωση, υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης σε κατηγορίες όπως η καθαριότητα, η εξυπηρέτηση και η διαχείριση υποδομών (δημόσιων και ιδιωτικών) κατά τις περιόδους υψηλής ζήτησης, καθώς και στο φαγητό-ποτό.

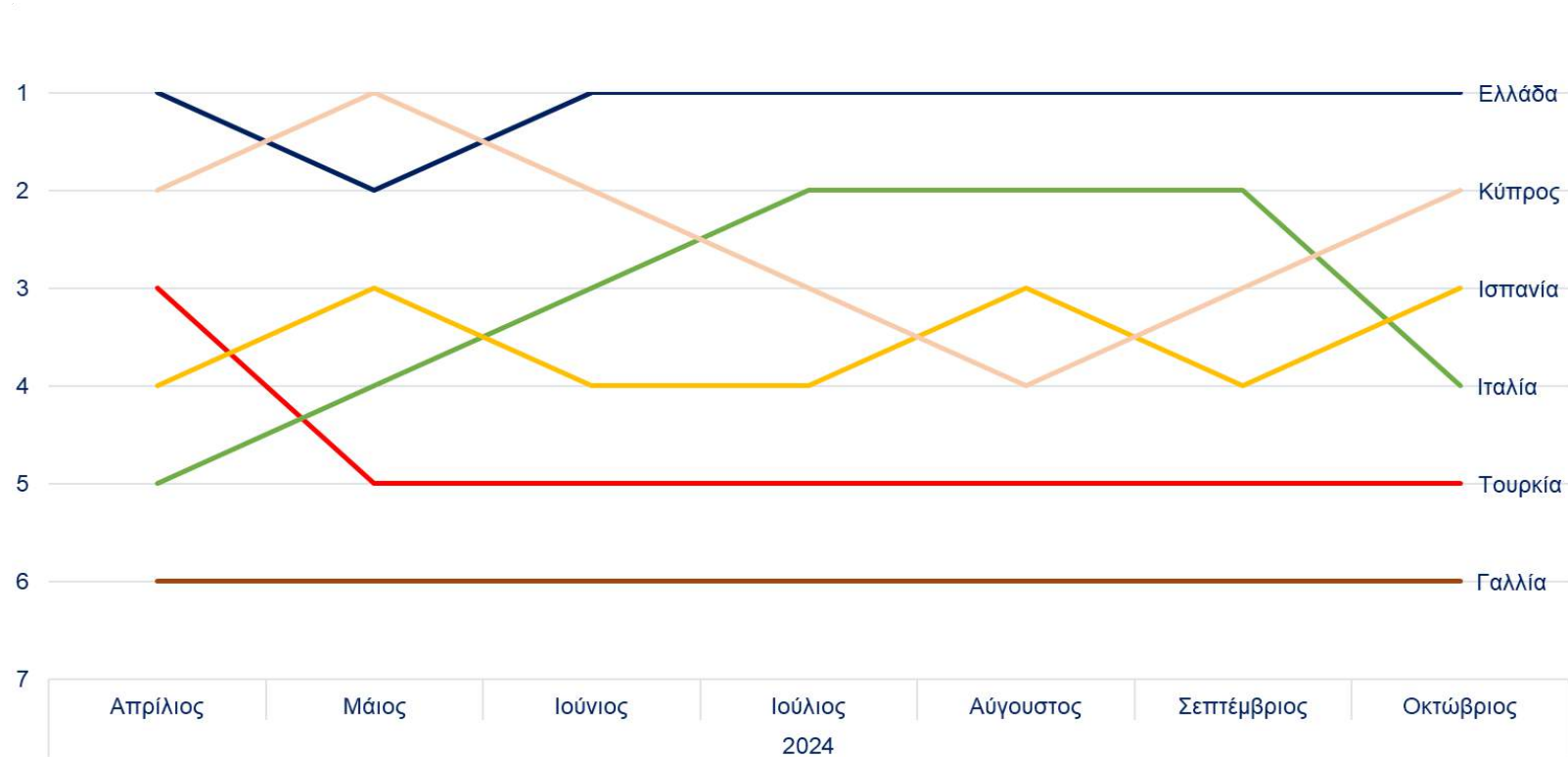


## **2 Δείκτες Ποιότητας**

## 2.1 Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης Ελλάδας και Ανταγωνιστών

Το γράφημα 1 παρουσιάζει την κατάταξη ικανοποίησης πελατών ξενοδοχείων σε έξι χώρες (Ελλάδα, Τουρκία, Ιταλία, Γαλλία, Ισπανία και Κύπρος) κατά τη διάρκεια επτά μηνών (Απρίλιο έως Οκτώβριο) του 2024. Κάθε αριθμός δείχνει τη θέση της κάθε χώρας, όπου το 1 είναι η υψηλότερη θέση (μεγαλύτερη ικανοποίηση) και το 6 η χαμηλότερη (μικρότερη ικανοποίηση). Η Ελλάδα βρίσκεται σταθερά στην πρώτη θέση στην πλειοψηφία των μηνών και ακολουθούν Κύπρος, Ισπανία και Ιταλία. Η εναλλαγή μεταξύ των τριών αυτών αγορών είναι έντονη κατά τη διάρκεια της καλοκαιρινής σεζόν. Στις τελευταίες θέσεις βρίσκονται η Γαλλία και η Τουρκία.

Γράφημα 1: Κατάταξη Ελλάδας και Ανταγωνιστών



Ειδικότερα:

Η Ελλάδα κατατάσσεται στην πρώτη θέση με εξαίρεση τον Μάιο, όπου υποχωρεί στη δεύτερη θέση. Αυτή η σταθερότητα στην κορυφή δείχνει υψηλή και σταθερή ικανοποίηση πελατών στα ελληνικά ξενοδοχεία.

Η Τουρκία τον Απρίλιο βρίσκεται στην τρίτη θέση ενώ τον Μάιο πέφτει στην πέμπτη θέση, όπου διατηρείται τους υπόλοιπους μήνες. Η κατάταξη αυτή δείχνει μέτριο επίπεδο ικανοποίησης με σταθεροποίηση σε χαμηλότερη θέση.

Η Ιταλία παρουσιάζει διαφοροποιήσεις στην κατάταξη, κινούμενη μεταξύ της δεύτερης και πέμπτης θέσης. Τον Ιούλιο, Αύγουστο και Σεπτέμβριο καταλαμβάνει τη δεύτερη θέση ενώ τους υπόλοιπους μήνες βρίσκεται στην τέταρτη ή πέμπτη θέση. Αυτές οι διακυμάνσεις υποδηλώνουν εποχική βελτίωση στην ικανοποίηση των πελατών κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.

Η Γαλλία κατατάσσεται σταθερά στην έκτη και τελευταία θέση καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, κάτι που υποδεικνύει χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης των πελατών στα ξενοδοχεία της σε σύγκριση με τον ανταγωνισμό.

Η Ισπανία βρίσκεται στην τρίτη και τέταρτη θέση τους περισσότερους μήνες, με μια σχετική σταθερότητα στη μέση της κατάταξης. Τον Απρίλιο, βρίσκεται στην τέταρτη θέση, ενώ τον Μάιο, τον Αύγουστο και τον Οκτώβριο ανεβαίνει στην τρίτη.

Η Κύπρος παρουσιάζει αστάθεια στην κατάταξη, κινούμενη από τη δεύτερη έως την τέταρτη θέση. Τον Απρίλιο και τον Ιούνιο κατατάσσεται στη δεύτερη θέση, ενώ τους υπόλοιπους μήνες βρίσκεται στην τρίτη ή τέταρτη θέση. Αυτή η αστάθεια υποδηλώνει ότι η ικανοποίηση των πελατών ενδέχεται να επηρεάζεται από εποχικούς παράγοντες.

Συμπερασματικά, οι χώρες όπως η Ελλάδα και η Ιταλία εμφανίζουν υψηλότερες κατατάξεις και μεγαλύτερη σταθερότητα, ενώ η Γαλλία παραμένει σταθερά στην τελευταία θέση.

## 2.2 Ποιοτικοί Δείκτες Ελλάδας

Στον *Πίνακα 1* καταγράφεται ο γενικός και οι επιμέρους δείκτες ικανοποίησης της Ελλάδας για την καλοκαιρινή περίοδο (1 Απριλίου-31 Οκτωβρίου) για τα έτη 2024 και 2023. Η Ελλάδα την θερινή σεζόν του 2024 είχε γενικό δείκτη ικανοποίησης (GRI) των ξενοδοχείων 87% έναντι 86% της αντίστοιχης περιόδου του 2023. Βελτίωση παρουσίασαν κατά την διάρκεια της θερινής σεζόν του 2024 σε σύγκριση με το 2023 οι επιμέρους δείκτες: καθαριότητα (92% έναντι 90%), σχέσης ποιότητας τιμής (87% έναντι 86%), φαγητό-ποτό (86% έναντι 84%) και το δωμάτιο (86% έναντι 84%). Σταθερότητα παρουσίασαν οι επιμέρους δείκτες: εξυπηρέτηση και τοποθεσία. Τέλος, οι δείκτες που κινήθηκαν υψηλότερα από το GRI είναι της καθαριότητας, της εξυπηρέτησης και της τοποθεσίας.

Πίνακας 1: Ποιοτικοί Δείκτες Ξενοδοχείων 2024-2023

| Ελλάδα                | 2024       | 2023       | Μεταβολή 2024-2023 |
|-----------------------|------------|------------|--------------------|
| Καθαριότητα           | 92%        | 90%        | ▲                  |
| Εξυπηρέτηση           | 90%        | 90%        | ▬                  |
| Τοποθεσία             | 90%        | 90%        | ▬                  |
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | 87%        | 86%        | ▲                  |
| Δωμάτιο               | 86%        | 84%        | ▲                  |
| Φαγητό-Ποτό           | 86%        | 84%        | ▲                  |
| <b>GRI</b>            | <b>87%</b> | <b>86%</b> | <b>▲</b>           |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

βλ. Παράρτημα

## 2.3 GRI - Σύννεφο Ετικετών (The Topic Cloud)

Το σύννεφο ετικετών (Γράφημα 2) δίνει έναν γρήγορο και οπτικό τρόπο για τον εντοπισμό των βασικών λέξεων-κλειδιά που επηρεάζουν το GRI. Όσο μεγαλύτερη είναι η λέξη του γραφήματος τόσο υψηλότερος είναι ο όγκος των σχολίων, όσο πιο σκούρο είναι το πράσινο τόσο πιο θετική είναι η βαθμολογία, όσο πιο σκούρο είναι το κόκκινο τόσο πιο αρνητική, και όσο πιο σκούρο είναι το πορτοκαλί τόσο πιο ουδέτερη. Προφανή θέματα αποτελούν οι 2 κύριες πηγές προέλευσης σχολίων: Booking και Google. Ακολουθούν λέξεις-κλειδιά που σηματοδοτούν τη θετική στάση των επισκεπτών:

- Ανάλογα με τον τύπο επισκέπτη όπως Couple, Family και Group
- την χώρα προέλευσης ή την εθνικότητα ή τη γλώσσα του επισκέπτη: Untided Kingdom, German, France, English κ.ο.κ.
- σχόλια για τα ξενοδοχεία και τις παροχές υπηρεσιών που συζητήθηκαν ευρέως στο διαδίκτυο το 2023 όπως το Service, Cleanliness Location και Value.

Γράφημα 2: Σύννεφο Ετικετών



## 2.4 Κύριες Κατηγορίες Θετικών Αναφορών

Μέσω της σημασιολογικής ανάλυσης των σχολίων προέκυψε το top-8 των κύριων θεματικών κατηγοριών που δημιούργησαν τον μεγαλύτερο αριθμό θετικών αναφορών για τα ξενοδοχεία, όπως αναρτήθηκαν στο διαδίκτυο τη θερινή σεζόν του 2024 (Πίνακας 2). Οι κατηγορίες αυτές αναδεικνύουν τις πτυχές της εμπειρίας φιλοξενίας που εκτιμήθηκαν περισσότερο από τους επισκέπτες. Αξίζει να σημειωθεί ότι στις κατηγορίες που περιλαμβάνονται τόσο στις θετικές (top-8) όσο και στις αρνητικές αναφορές (top-18), οι θετικές αναφορές είναι πολλαπλάσιες των αρνητικών, υποδεικνύοντας έναν υψηλό βαθμό ικανοποίησης.

Στην πρώτη θέση με 154 χιλ. θετικές αναφορές, ξεχωρίζει η κατηγορία «Φαγητό - Ποτό», με τις περισσότερες θετικές αναφορές να περιέχουν τη λέξη-κλειδί «πρωινό». Ακολουθεί η κατηγορία «Εγκατάσταση» με 86 χιλ. αναφορές, στις οποίες η λέξη «ξενοδοχείο» κυριαρχεί ως κεντρικό στοιχείο θετικής εμπειρίας. Η θεματική κατηγορία του «Προσωπικού» συγκεντρώνει 85 χιλ. θετικές αναφορές, επιβεβαιώνοντας τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στην ικανοποίηση των επισκεπτών.

Στην τέταρτη θέση βρίσκεται η κατηγορία «Εμπειρία» με 72 χιλ. θετικές αναφορές, ενώ η «Καθαριότητα» ακολουθεί με 58 χιλ. αναφορές, στις οποίες η έννοια της «υγιεινής» επικρατεί. Στην κατηγορία «Παραλία» καταγράφονται περίπου 35 χιλ. θετικές αναφορές, με τη λέξη-κλειδί «θάλασσα» να ξεχωρίζει στις προτιμήσεις των πελατών. Η κατηγορία «Εξυπηρέτηση» καταλαμβάνει την έβδομη θέση με 28 χιλ. αναφορές, ενώ στην όγδοη θέση βρίσκεται η «Ατμόσφαιρα» με 25 χιλ. αναφορές με τη λέξη-κλειδί «ησυχία» να κυριαρχεί.

Πίνακας 2: Top – 8 Θετικών Αναφορών

| Θέση | Θεματική Κατηγορία | Θετικές Αναφορές | Κύριο Περιεχόμενο |
|------|--------------------|------------------|-------------------|
| 1    | Φαγητό - Ποτό      | 153.389          | Πρωινό            |
| 2    | Εγκατάσταση        | 86.448           | Ξενοδοχείο        |
| 3    | Προσωπικό          | 84.884           | Προσωπικό         |
| 4    | Εμπειρία           | 72.170           | Τα πάντα          |
| 5    | Καθαριότητα        | 58.450           | Υγιεινή           |
| 6    | Παραλία            | 34.625           | Θάλασσα           |
| 7    | Εξυπηρέτηση        | 27.858           | Εξυπηρέτηση       |
| 8    | Ατμόσφαιρα         | 25.200           | Ησυχία            |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

## 2.5 Κύριες Κατηγορίες Αρνητικών Αναφορών

Μέσω της σημασιολογικής ανάλυσης των σχολίων προέκυψε το top-18 των κύριων θεματικών κατηγοριών που συγκέντρωσαν τις περισσότερες αρνητικές αναφορές για τα ξενοδοχεία που αναρτήθηκαν στο διαδίκτυο τη θερινή σεζόν του 2024 (Πίνακας 3). Οι κατηγορίες αυτές αναδεικνύουν τα στοιχεία της εμπειρίας φιλοξενίας που δυσαρέστησαν τους επισκέπτες, με πολλές από τις αρνητικές αναφορές να επικεντρώνονται σε συγκεκριμένα ζητήματα ποιότητας και άνεσης.

Στην πρώτη θέση, με 41 χιλ. αναφορές, αρνητικές αναφορές, βρίσκεται η κατηγορία «Φαγητό - Ποτό» όπου το «ποτό» αναδεικνύεται ως κύριο θέμα αρνητικών σχολίων. Ακολουθεί η κατηγορία «Δωμάτιο» 41 χιλ. αναφορές, με τις περισσότερες αναφορές να εμπεριέχουν τη λέξη-κλειδί «κλιματισμός». Στην τρίτη θέση εμφανίζεται η κατηγορία «Τεχνικές Εγκαταστάσεις» με 22 χιλ. αναφορές, όπου η έλλειψη ζεστού νερού και ο καθαρισμός των πισίνων αναφέρονται συχνά. Η «Εγκατάσταση» καταλαμβάνει την τέταρτη θέση με 19 χιλ. αναφορές και λέξη-κλειδί το «κτήριο» ενώ η «Καθαριότητα» βρίσκεται στην πέμπτη θέση συγκεντρώνοντας 19 χιλ. αναφορές με κυρίαρχη λέξη-οδηγό τη «βρωμιά».

Ακολουθεί το «Μπάνιο» στην έκτη θέση με 17 χιλ. αρνητικές αναφορές ενώ η «Εμπειρία» βρίσκεται στην έβδομη θέση με 15 χιλ. αναφορές, με λέξη-κλειδί τον «επισκέπτη», υποδεικνύοντας προβλήματα στην αλληλεπίδραση με το προσωπικό ή άλλους επισκέπτες. Η «Αξία» καταλαμβάνει την όγδοη με 13 χιλ. αναφορές, με επίκεντρο τις διαμαρτυρίες για θέματα πληρωμής. Η «Ατμόσφαιρα» κατατάσσεται στην ένατη θέση με 12 χιλ. αναφορές, με τη λέξη «φασαρία» να κυριαρχεί στα σχόλια.

Το «Προσωπικό» βρίσκεται στη δέκατη θέση με 11 χιλ. αναφορές, κυρίως λόγω προβλημάτων στην επικοινωνία, ειδικά στα Αγγλικά. Η κατηγορία «Συντήρηση» καταγράφει 10 χιλ. αναφορές για σπασμένα αντικείμενα ενώ το «Κρεβάτι» καταλαμβάνει τη 12<sup>η</sup> θέση με 9 χιλ. αναφορές, με αρνητικά σχόλια κυρίως για τα στρώματα. Η «Εξυπηρέτηση» ακολουθεί με 8 χιλ. αναφορές, όπου οι μεγάλες ουρές αποτελούν βασικό παράπονο και ακολουθήσε με 8 χιλ. αναφορές η «Διασκέδαση» με αρνητικά σχόλια κυρίως για τη μουσική.

Στη 15<sup>η</sup> θέση εμφανίζεται η «Υποδοχή» με 7 χιλ. αναφορές για την αλληλεπίδραση με το προσωπικό υποδοχής. Η «Τοποθεσία» με 7 χιλ. αναφορές συνδέεται κυρίως με την έλλειψη συνδέσεων με μέσα μεταφοράς, όπως ταξί. Η «Διακόσμηση» βρίσκεται στη 14<sup>η</sup> θέση με 6 χιλ. αναφορές, κυρίως λόγω της παλιάς αισθητικής των επίπλων

Τέλος, η «Παραλία» συγκέντρωσε 5 χιλ. αναφορές με κύριες λέξη-κλειδί την παραλία.

Πίνακας 3: Top – 18 Αρνητικών Αναφορών

| Θέση | Θεματική Κατηγορία     | Αρνητικές Αναφορές | Κύριο Περιεχόμενο |
|------|------------------------|--------------------|-------------------|
| 1    | Φαγητό - Πότο          | 41.350             | Ποτό              |
| 2    | Δωμάτιο                | 40.617             | Κλιματισμός       |
| 3    | Τεχνικές Εγκαταστάσεις | 21.543             | Νερό              |
| 4    | Εγκατάσταση            | 19.390             | Κτήριο            |
| 5    | Καθαριότητα            | 19.175             | Βρωμιά            |
| 6    | Μπάνιο                 | 17.473             | Μπάνιο            |
| 7    | Εμπειρία               | 15.409             | Επισκέπτης        |
| 8    | Αξία                   | 13.409             | Πληρωμή           |
| 9    | Ατμόσφαιρα             | 12.188             | Φασαρία           |
| 10   | Προσωπικό              | 11.482             | Επικοινωνία       |
| 11   | Συντήρηση              | 10.125             | Σπασμένο          |
| 12   | Κρεβάτι                | 8.690              | Στρώμα            |
| 13   | Εξυπηρέτηση            | 7.725              | Ουρά              |
| 14   | Διακέδαση              | 7.582              | Μουσική           |
| 15   | Υποδοχή                | 7.495              | Υποδοχή           |
| 16   | Τοποθεσία              | 7.117              | Ταξί              |
| 17   | Διακόσμηση             | 5.928              | Έπιπλα            |
| 18   | Παραλία                | 5.182              | Παραλία           |

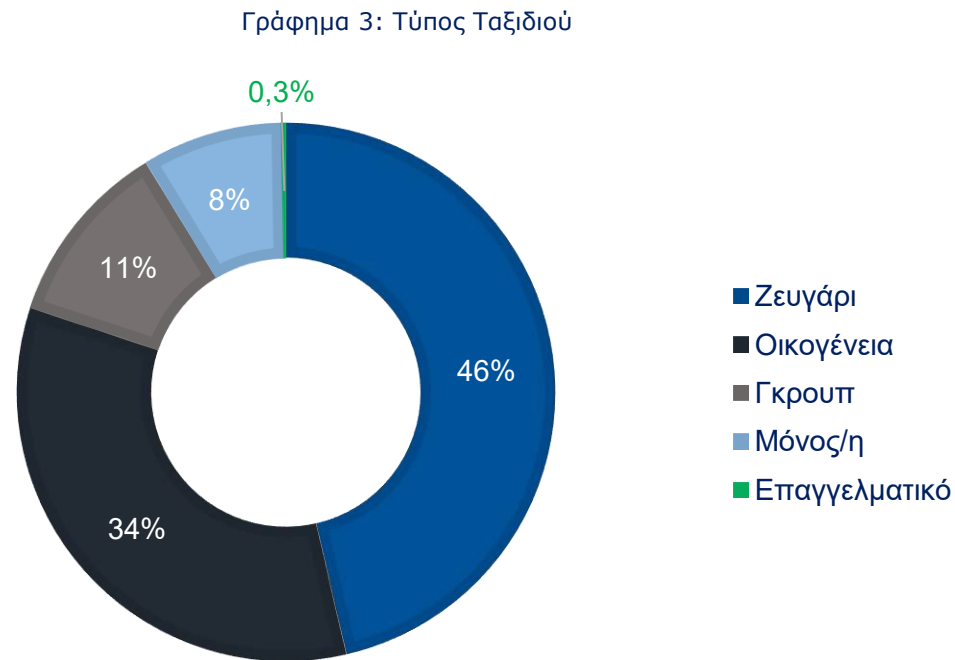
Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα



## 2.6 Τύπος Ταξιδιού με βάση την Ανάλυση των Σχολίων

Το 80% των σχολίων προέρχεται από δύο κύριες κατηγορίες τύπου ταξιδιού (Γράφημα 3): το 46% αντιστοιχεί σε ταξίδια ζευγαριών, ενώ το 34% αφορά οικογενειακά ταξίδια. Από τα υπόλοιπα, το 11% των σχολίων προέρχεται από γκρουπ ενώ το 8% αφορά μοναχικούς ταξιδιώτες. Τέλος, μόλις το 0,3% των σχολίων αντιστοιχεί σε επαγγελματικά ταξίδια.

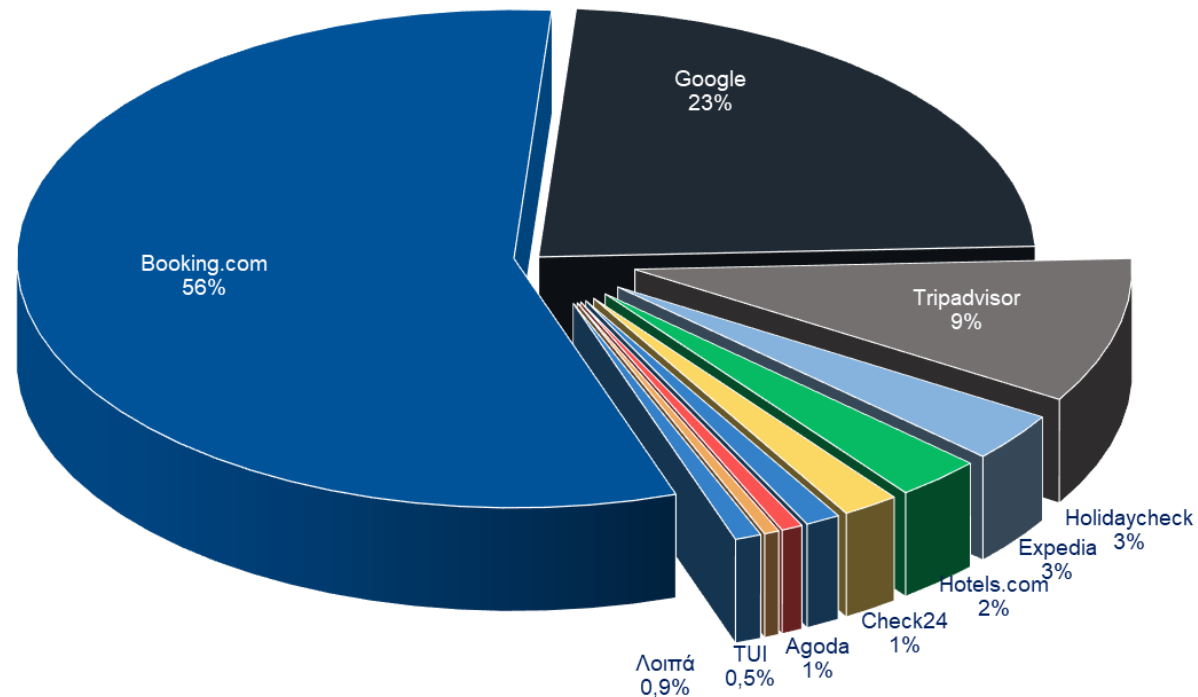


Πηγή: Review Pro – Επεξεργασία: INSETE Intelligence

## 2.7 Top – 10 Πηγών Προέλευσης Σχολίων

Δύο ήταν οι κύριες πηγές προέλευσης σχολίων για τη θερινή σεζόν του 2024 (Γράφημα 4): το Booking.com, που συγκέντρωσε το 56% των σχολίων, και το Google με 23%. Στην τρίτη θέση ακολουθεί το Tripadvisor με 9% ενώ οι υπόλοιπες πλατφόρμες είχαν μερίδια μικρότερα του 5%. Συγκεκριμένα, το Holidaycheck και το Expedia αντιπροσωπεύουν το 3% αντίστοιχα, το Hotels.com 2% και το Check24 και το Agoda από 1% αντίστοιχα. Τέλος, η TUI και οι λοιπές πηγές συγκέντρωσαν ποσοστά κάτω του 1%. Σημειώνεται ότι οι κύριες αυτές πλατφόρμες αντιπροσωπεύουν σχεδόν το σύνολο των πηγών προέλευσης σχολίων για το έτος.

Γράφημα 4: Top – 10 Πηγών



Πηγή: Review Pro – Επεξεργασία: INSETE Intelligence

## 2.8 Top – 20 Χωρών Προέλευσης Σχολίων

Ο πίνακας παρουσιάζει την κατανομή των σχολίων για τα ελληνικά ξενοδοχεία, όπως αναρτήθηκαν από επισκέπτες από διάφορες χώρες και τον δείκτη GRI (Global Review Index) που αποτυπώνει τον μέσο όρο ικανοποίησης των επισκεπτών.

Συγκριτικά τα περισσότερα σχόλια έγιναν από την Ελλάδα, με το ποσοστό να ανέρχεται σε 8,2%. Το GRI διαμορφώθηκε σε 86,7%, το οποίο δείχνει υψηλό επίπεδο ικανοποίησης. Ακολουθεί το Ηνωμένο Βασίλειο με ποσοστό συνεισφοράς 6,1%. Το GRI διαμορφώθηκε σε 86,6%, πλησιάζοντας το επίπεδο ικανοποίησης των σχολίων που έγιναν από την Ελλάδα.





















Η Γαλλία, η Ιταλία και η Γερμανία ακολουθούν με ποσοστά συνεισφοράς 5,8%, 4,7% και 4,1% αντίστοιχα, με την Ιταλία να εμφανίζει έναν σχετικά χαμηλότερο δείκτη GRI (83,5%) έναντι Γερμανίας (83,9%) και Γαλλίας (84,8%).

Άλλες χώρες με μικρότερη συνεισφορά, όπως η Ρουμανία, η Βουλγαρία και ο Καναδάς, εμφανίζουν επίσης υψηλά επίπεδα ικανοποίησης, με το GRI να κυμαίνεται από 87,2% έως 88,2%. Στον αντίποδα, χώρες όπως η Ολλανδία και η Ισπανία, συνεισφέρουν με παρομοια ποσοστά σχολίων (1,5% αντίστοιχα), παρουσιάζουν χαμηλότερους δείκτες GRI, στο 82,9% και 82,3% αντίστοιχα.

Η Τουρκία παρουσιάζει συνεισφορά 3,6%, έχοντας το χαμηλότερο δείκτη GRI μεταξύ των χωρών υπό ανάλυση, ο οποίος διαμορφώθηκε σε 81,6%, υποδεικνύοντας χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης αν και παραμένει υψηλότερος του 80%. Αντίθετα, οι ΗΠΑ, με ποσοστό συνεισφοράς 3,5% και 11 χιλ. σχόλια, καταγράφουν έναν από τους υψηλότερους δείκτες ικανοποίησης, με το GRI να διαμορφώνεται σε 88,7%.

Συνολικά, ο πίνακας καταδεικνύει τη διαφοροποίηση στη συνεισφορά των σχολίων ανά χώρα, καθώς και το επίπεδο ικανοποίησης των επισκεπτών, όπως αποτυπώνεται στον δείκτη GRI. Οι επισκέπτες από χώρες όπως οι ΗΠΑ και η Σερβία παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης, ενώ οι χώρες με χαμηλότερο GRI, όπως η Τουρκία και η Ισπανία, αποκαλύπτουν περιοχές βελτίωσης στον τομέα της φιλοξενίας. Αξιοσημείωτο είναι και το υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από σχόλια που προέρχονται από την Σερβία, με ποσοστό συνεισφοράς μόλις 0,9% αλλά το GRI να διαμορφώνεται στο 88,8%.

Πίνακας 4: Top – 20 Κατανομής Σχολίων

| Χώρα   | % Συνεισφοράς | Reviews | GRI   |
|--|---------------|---------|-------|
|  Ελλάδα           | 8,2%          | 25.484  | 86,7% |
|  Ηνωμένο Βασίλειο | 6,1%          | 19.205  | 86,6% |
|  Γαλλία           | 5,8%          | 18.086  | 84,8% |
|  Ιταλία           | 4,7%          | 14.595  | 83,5% |
|  Γερμανία         | 4,1%          | 12.660  | 83,9% |
|  Τουρκία          | 3,6%          | 11.194  | 81,6% |
|  ΗΠΑ              | 3,5%          | 11.020  | 88,7% |
|  Ισραήλ           | 2,8%          | 8.626   | 86,6% |
|  Ρουμανία         | 2,0%          | 6.364   | 88,2% |
|  Αυστραλία        | 1,9%          | 6.091   | 86,4% |
|  Ολλανδία         | 1,5%          | 4.695   | 82,9% |
|  Ισπανία          | 1,5%          | 4.646   | 82,3% |
|  Ελβετία          | 1,3%          | 4.214   | 84,1% |
|  Βουλγαρία        | 1,2%          | 3.891   | 87,2% |
|  Καναδάς         | 1,2%          | 3.813   | 87,3% |
|  Πολωνία        | 1,1%          | 3.415   | 86,8% |
|  Βέλγιο         | 1,1%          | 3.350   | 84,1% |
|  Αυστρία        | 0,9%          | 2.906   | 84,6% |
|  Κύπρος         | 0,9%          | 2.859   | 85,6% |
|  Σερβία         | 0,9%          | 2.789   | 88,8% |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα




















Ο πίνακας 5 παρουσιάζει τις αξιολογήσεις για τα ελληνικά ξενοδοχεία από χώρες με δείκτη GRI (Global Review Index) υψηλότερο από τον μέσο όρο της χώρας, που είναι 86,7%. Οι χώρες αυτές δείχνουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης, με την Κολομβία να καταλαμβάνει την κορυφή με GRI 91,9% και 237 σχόλια. Ακολουθεί η Ισλανδία με GRI 91,7% με 106 σχόλια, το Χονγκ Κονγκ με GRI 91,3% από 131 σχόλια και η Μολδαβία με GRI 91,1% από 194 σχόλια. Η Κορέα σημειώνει GRI 90% με 245 σχόλια.

Η Κροατία παρουσιάζει δείκτη GRI 89,3% από 323 σχόλια, ενώ η Σερβία και η Ταϊβάν καταγράφουν GRI 88,8% με 2.789 και 150 σχόλια αντίστοιχα. Οι Ηνωμένες Πολιτείες, αν και έχουν το υψηλότερο ποσοστό συνεισφοράς στα σχόλια (3,5%) με 11 χιλ. σχόλια, καταγράφουν επίσης υψηλό επίπεδο ικανοποίησης με GRI 88,7%. Η Βραζιλία ακολουθεί με GRI 88,6% από 1.511 σχόλια ενώ το Μεξικό παρουσιάζει GRI 88,5% με 370 σχόλια.

Η Ρουμανία, με ποσοστό συνεισφοράς 2,0% και 6.364 σχόλια, καταγράφει GRI 88,2%, ενώ οι υπόλοιπες χώρες, όπως η Βόρεια Μακεδονία με 88,1% και 39 σχόλια, η Ρωσία με 87,7% και 344 σχόλια, η Αλβανία με 87,6% και 412 σχόλια και ο Καναδάς με 87,3% και 3.813 σχόλια, διατηρούν επίσης υψηλά επίπεδα ικανοποίησης. Η Βουλγαρία με 1,2% συνεισφορά και 3.891 σχόλια, η Εσθονία με 376 σχόλια και η Σιγκαπούρη με 204 σχόλια καταγράφουν GRI 87,2%, δείχνοντας θετική ανταπόκριση από τους επισκέπτες αυτών των χωρών.

Συνολικά, ο πίνακας αναδεικνύει τη θετική αξιολόγηση των ελληνικών ξενοδοχείων από επισκέπτες αυτών των χωρών, αποτυπώνοντας ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης που υπερβαίνει τον εθνικό μέσο όρο GRI. Οι χώρες με τα υψηλότερα ποσοστά, όπως η Κολομβία, η Ισλανδία και το Χονγκ Κονγκ, αναδεικνύουν τις εξαιρετικές επιδόσεις του ξενοδοχειακού κλάδου και χώρες όπως οι ΗΠΑ και η Ρουμανία με μεγάλο αριθμό σχολίων δείχνουν τη σημαντική απήχηση των ελληνικών ξενοδοχείων σε διεθνές επίπεδο.

Πίνακας 5: Χώρες με Υψηλότερο GRI από το μέσο όρο της Ελλάδας

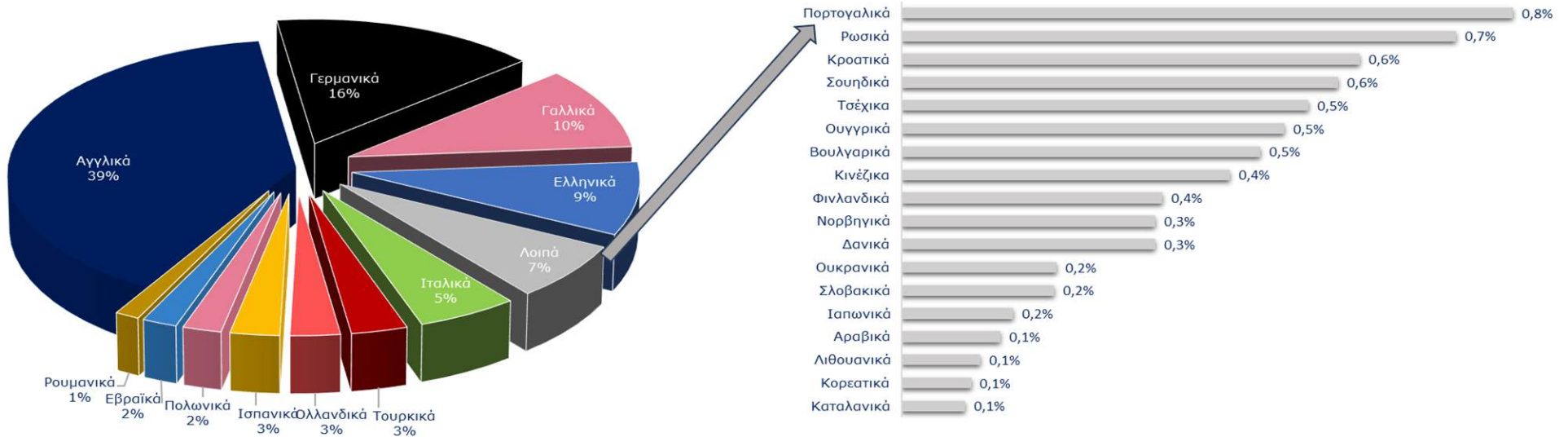
|   | Χώρα             | % Συνεισφοράς | Reviews | GRI   |
|---|------------------|---------------|---------|-------|
|    | Κολομβία         | 0,1%          | 237     | 91,9% |
|    | Ισλανδία         | 0,03%         | 106     | 91,7% |
|    | Χονγκ Κονγκ      | 0,04%         | 131     | 91,3% |
|    | Μολδαβία         | 0,1%          | 194     | 91,1% |
|    | Κορέα            | 0,1%          | 245     | 90,0% |
|    | Κροατία          | 0,1%          | 323     | 89,3% |
|    | Σερβία           | 0,9%          | 2.789   | 88,8% |
|    | Ταϊβάν           | 0,05%         | 150     | 88,8% |
|    | ΗΠΑ              | 3,5%          | 11.020  | 88,7% |
|    | Βραζιλία         | 0,5%          | 1.511   | 88,6% |
|    | Μεξικό           | 0,1%          | 370     | 88,5% |
|    | Ρουμανία         | 2,0%          | 6.364   | 88,2% |
|    | Βόρεια Μακεδονία | 0,01%         | 39      | 88,1% |
|    | Ρωσία            | 0,1%          | 344     | 87,7% |
|   | Αλβανία          | 0,1%          | 412     | 87,6% |
|  | Καναδάς          | 1,2%          | 3.813   | 87,3% |
|  | Βουλγαρία        | 1,2%          | 3.891   | 87,2% |
|  | Εσθονία          | 0,1%          | 376     | 87,2% |
|  | Σιγκαπούρη       | 0,1%          | 204     | 87,2% |

## 2.9 Top – 20 Γλωσσών Προέλευσης Σχολίων

Το γράφημα 5 παρουσιάζει την κατανομή των γλωσσών που χρησιμοποιούν οι επισκέπτες στα σχόλιά τους για τα ελληνικά ξενοδοχεία. Τα αγγλικά κατέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό με 39%, ακολουθούμενα από τα γερμανικά με 16% και τα γαλλικά με 10%. Τα ελληνικά βρίσκονται στην τέταρτη θέση με ποσοστό 9% και τα ιταλικά συνεισφέρουν με 5%. Τα τουρκικά, τα ολλανδικά και τα ισπανικά αντιπροσωπεύουν το 3% αντίστοιχα. Άλλες γλώσσες που σημειώνουν μικρότερη συνεισφορά περιλαμβάνουν τα εβραϊκά και τα πολωνικά με 2%, τα ρουμανικά με 1% καθώς και άλλες λιγότερο συχνές γλώσσες, οι οποίες κατατάσσονται στην κατηγορία «Λοιπά» με συνολικό ποσοστό 7%.

Η κατηγορία «Λοιπά» περιλαμβάνει πολλές γλώσσες με μικρή συνεισφορά, όπως τα πορτογαλικά με 0,8%, τα ρωσικά με 0,7%, τα κροατικά και τα σουηδικά με 0,6% και άλλες γλώσσες με ποσοστά που κυμαίνονται από 0,5% έως 0,1%. Παρά τη χαμηλή συμμετοχή τους, οι γλώσσες αυτές συμβάλλουν στη συνολική ποικιλομορφία των σχολίων, αναδεικνύοντας τη διεθνή απήχηση των ελληνικών ξενοδοχείων.

Γράφημα 5: Γλωσσών Προέλευσης Σχολίων



## 2.10 Net Promoter Score

Το Net Promoter Score για τη θερινή περίοδο του 2024, ανήλθε σε 51 παραμένοντας υψηλό (μεγαλύτερο από 30).

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων του Net Promoter Score (NPS) ανά κατηγορία αστεριών και ανά περιοχή αποκαλύπτει ενδιαφέροντα στοιχεία για την αντίληψη των πελατών σε διαφορετικές περιοχές και κατηγορίες καταλυμάτων της χώρας. Για την παρουσίαση των δεδομένων, εφαρμόστηκε κωδικοποίηση χρώματος: κίτρινο για τις χαμηλότερες τιμές <40 και μπλε για τις υψηλότερες >69 ώστε να διευκολυνθεί η σύγκριση και να εντοπιστούν οι τάσεις και οι αδυναμίες.

Πίνακας 6: Net Promoter Score θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΤΚ 2024/Μήνας        | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | ΜΟ |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Ελλάδα                    | 54 | 55 | 53 | 51 | 48 | 48 | 51 | 51 |
| 5*                        | 69 | 66 | 61 | 59 | 55 | 60 | 63 | 61 |
| 4*                        | 57 | 59 | 54 | 52 | 49 | 50 | 53 | 53 |
| 3*                        | 52 | 52 | 52 | 52 | 49 | 47 | 49 | 50 |
| 1*-2*                     | 45 | 48 | 48 | 48 | 42 | 42 | 43 | 45 |
| Ανατολική Μακεδονία-Θράκη | 32 | 46 | 46 | 45 | 44 | 49 | 44 | 44 |
| Απική                     | 47 | 46 | 41 | 43 | 43 | 40 | 45 | 43 |
| Βόρειο Αιγαίο             | 54 | 55 | 54 | 51 | 50 | 49 | 52 | 51 |
| Δυτική Ελλάδα             | 49 | 43 | 49 | 44 | 44 | 38 | 42 | 44 |
| Δυτική Μακεδονία          | 68 | 54 | 65 | 62 | 68 | 51 | 68 | 63 |
| Δωδεκάνησα                | 61 | 60 | 55 | 50 | 44 | 47 | 53 | 51 |
| Ήπειρος                   | 61 | 70 | 70 | 66 | 61 | 70 | 71 | 67 |
| Θεσσαλία                  | 49 | 51 | 53 | 55 | 53 | 56 | 51 | 53 |
| Ίονιοι Νήσοι              | 40 | 46 | 43 | 38 | 33 | 34 | 41 | 38 |
| Κεντρική Μακεδονία        | 49 | 54 | 52 | 52 | 47 | 48 | 46 | 50 |
| Κρήτη                     | 68 | 61 | 58 | 56 | 52 | 52 | 56 | 56 |
| Κυκλάδες                  | 78 | 75 | 72 | 70 | 62 | 64 | 69 | 68 |
| Πελοπόννησος              | 63 | 60 | 59 | 58 | 49 | 56 | 59 | 57 |
| Στερεά Ελλάδα             | 45 | 46 | 48 | 50 | 44 | 39 | 40 | 44 |



## Γενική Εικόνα για την Ελλάδα

Ο μέσος όρος NPS για την Ελλάδα κινείται γύρω στο 51, με μικρές διακυμάνσεις μεταξύ των μηνών. Η υψηλότερη τιμή καταγράφεται στις 5\* κατηγορίες καταλυμάτων με μέσο όρο 61 ενώ οι χαμηλότερες εμφανίζονται στα καταλύματα 1\*-2\* με μέσο όρο 45. Η συνολική διακύμανση αποκαλύπτει ότι η ποιότητα των καταλυμάτων επηρεάζει σημαντικά την εμπειρία των πελατών και, κατ' επέκταση, το NPS.

## Ανάλυση Ανά Κατηγορία Καταλυμάτων

- 5 αστέρων: Ο μέσος όρος 61 δείχνει υψηλή ικανοποίηση στους πελάτες των 5\* καταλυμάτων, με εξαίρεση τον Ιούλιο και τον Αύγουστο όπου το NPS είναι χαμηλότερο του 60.
- 4 αστέρων: Με μέσο όρο 53, τα 4\* καταλύματα βρίσκονται σε ικανοποιητικά επίπεδα, αν και χαμηλότερα από τα 5. Το NPS μειώνεται σε σύγκριση με το μέσο όρο την περίοδο Ιουλίου-Σεπτέμβριου.
- 3 αστέρων: Ο μέσος όρος 50 στα 3\* καταλύματα είναι ελαφρώς χαμηλότερος. Το NPS μειώνεται σε σύγκριση με το μέσο την περίοδο Αυγούστου- Οκτωβρίου.
- 1\*-2\* αστέρων: Αξιολογούνται με το χαμηλότερο μέσο όρο 45. Το NPS μειώνεται σε σύγκριση με το μέσο την περίοδο Ιουλίου-Οκτωβρίου.

## Ανάλυση Ανά Περιοχή

- Κυκλάδες: Οι Κυκλάδες ξεχωρίζουν με τον υψηλότερο μέσο όρο 68. Τα NPS των Κυκλάδων είναι σταθερά υψηλά, με κορυφαίο σημείο τον μήνα Απρίλιο, όπου φτάνει στο 78.
- Ήπειρος: Η Ήπειρος εμφανίζει επίσης υψηλές επιδόσεις με μέσο όρο 67. Τον Οκτώβριο παρουσιάζει εξαιρετικά υψηλή τιμή NPS (71).
- Δυτική Μακεδονία: Η Δυτική Μακεδονία παρουσιάζει σχετικά υψηλές επιδόσεις με μέσο όρο 63.
- Ιόνιοι Νήσοι: Οι Ιόνιοι Νήσοι έχουν τον χαμηλότερο μέσο όρο 38, με τις χαμηλότερες τιμές να καταγράφονται τον Αύγουστο (33) και τον Σεπτέμβριο (34). Αυτό δείχνει ότι οι πελάτες είναι λιγότερο ικανοποιημένοι, ειδικά κατά την τουριστική αιχμή.
- Αττική: Η Αττική έχει επίσης χαμηλό μέσο όρο 43 με τις χαμηλότερες τιμές να καταγράφονται τον Σεπτέμβριο (40)
- Ανατολική Μακεδονία-Θράκη, Στερεά Ελλάδα και Δυτική Ελλάδα: Με μέσο όρο 44, η Ανατολική Μακεδονία-Θράκη, η Στερεά Ελλάδα και η Δυτική Ελλάδα καταγράφουν χαμηλές τιμές NPS, υποδηλώνοντας ένα πεδίο βελτίωσης στην παροχή υπηρεσιών και στην εμπειρία πελατών.

## Συμπεράσματα

- Η ανάλυση του NPS ανά κατηγορία καταλυμάτων και ανά περιοχή αποκαλύπτει ότι:
- Τα καταλύματα 5\* έχουν την υψηλότερη αποδοχή, ενώ τα καταλύματα 1\*-2\* έχουν σημαντικό περιθώριο βελτίωσης.
- Η γεωγραφική κατανομή επηρεάζει την εμπειρία των πελατών, με τις Κυκλάδες και την Ήπειρο να καταγράφουν τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης, ενώ οι Ιόνιοι Νήσοι και η Αττική εμφανίζουν τις χαμηλότερες επιδόσεις.
- Οι περιοχές με την υψηλότερη βαθμολογία είναι οι Κυκλάδες και η Ήπειρος.

### **3 Ανάλυση Ποιοτικών Δεικτών**

### 3.1 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας και ανταγωνιστών

#### 3.1.1 GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών ανά μήνα

Στον πίνακα 7 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης ανά μήνα της Ελλάδας και των ανταγωνιστών της. Από τον Απρίλιο έως τον Οκτώβριο του 2024, η Ελλάδα κατέχει την πρώτη θέση στο γενικό δείκτη ικανοποίησης (GRI) των ξενοδοχείων με 87%. Στη δεύτερη θέση βρίσκεται η Κύπρος με 86%, ακολουθούμενη από την Ιταλία και την Ισπανία με 85% η καθεμία. Η Τουρκία κατατάσσεται αμέσως μετά με 84%, ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Γαλλία με 79%.

Πίνακας 7: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών θερινή σεζόν 2024

| 2024              | Ελλάδα       | Τουρκία      | Ιταλία       | Γαλλία       | Ισπανία      | Κύπρος       |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✔ 87%        | ✔ 85%        | ✔ 84%        | ✔ 81%        | ✔ 85%        | ✔ 87%        |
| Μάιος             | ✔ 87%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        | ✔ 80%        | ✔ 85%        | ✔ 88%        |
| Ιούνιος           | ✔ 87%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        | ⚠ 79%        | ✔ 85%        | ✔ 87%        |
| Ιούλιος           | ✔ 87%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ⚠ 79%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        |
| Αύγουστος         | ✔ 86%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ⚠ 78%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 86%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ⚠ 79%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        |
| Οκτώβριος         | ✔ 87%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ⚠ 79%        | ✔ 84%        | ✔ 86%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>85%</b> | ⚠ <b>79%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>86%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στον πίνακα 8 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης ανά μήνα της Ελλάδας και των ανταγωνιστών της για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 8: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών θερινή σεζόν 2023

| 2023              | Ελλάδα       | Τουρκία      | Ιταλία       | Γαλλία       | Ισπανία      | Κύπρος       |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✔ 87%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ⚠ 78%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        |
| Μάιος             | ✔ 87%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ⚠ 77%        | ✔ 85%        | ✔ 87%        |
| Ιούνιος           | ✔ 87%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ⚠ 76%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        |
| Ιούλιος           | ✔ 87%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ⚠ 78%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        |
| Αύγουστος         | ✔ 86%        | ✔ 82%        | ✔ 84%        | ⚠ 78%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 86%        | ✔ 82%        | ✔ 84%        | ⚠ 77%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        |
| Οκτώβριος         | ✔ 86%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ⚠ 78%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | <b>✔ 87%</b> | <b>✔ 83%</b> | <b>✔ 84%</b> | <b>⚠ 78%</b> | <b>✔ 84%</b> | <b>✔ 85%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.1.2 Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών

Στον πίνακα 9 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες (σχέση ποιότητας-τιμής, δωμάτιο, εξυπηρέτηση, καθαριότητα, τοποθεσία και φαγητό-ποτό) της Ελλάδας και των ανταγωνιστών της για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου 2024.

Πίνακας 9: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών θερινή σεζόν 2024

| 2024                  | Ελλάδα       | Τουρκία      | Ιταλία       | Γαλλία       | Ισπανία      | Κύπρος       |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 87%        | ✔ 88%        | ✔ 83%        | ⚠ 80%        | ✔ 82%        | ✔ 87%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 86%        | ✔ 87%        | ✔ 88%        | ✔ 82%        | ✔ 84%        | ✔ 88%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 90%        | ✔ 90%        | ✔ 88%        | ✔ 85%        | ✔ 88%        | ✔ 90%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 92%        | ✔ 92%        | ✔ 93%        | ✔ 87%        | ✔ 89%        | ✔ 93%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 90%        | ✔ 92%        | ✔ 90%        | ✔ 92%        | ✔ 90%        | ✔ 92%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ⚠ 79%        | -            | ✔ 83%        | ✔ 87%        |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>85%</b> | ⚠ <b>79%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>86%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

βλ. Παράρτημα

Στην κατηγορία σχέση ποιότητας-τιμής, στην πρώτη θέση βρίσκεται η Τουρκία με 88% ενώ ακολουθούν η Κύπρος και η Ελλάδα με 87% αντίστοιχα. Στην τέταρτη θέση βρίσκεται η Ιταλία με 83% και ακολουθεί η Ισπανία με 82% ενώ στην τελευταία θέση κατατάσσεται η Γαλλία με 80%.

Στην κατηγορία δωματίου, στην κορυφή βρίσκεται η Κύπρος και η Ιταλία με 88% αντίστοιχα. Ακολουθεί η Τουρκία με 87% ενώ η Ελλάδα βρίσκεται στην τέταρτη θέση με 86%, ακολουθούμενη από την Ισπανία με 84%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται τη Γαλλία με 82%.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, η Κύπρος, η Τουρκία και η Ελλάδα κατέχουν την πρώτη θέση με 90% αντίστοιχα. Ακολουθούν η Ιταλία και η Ισπανία με 88% ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Γαλλία με 85%.

Στο κριτήριο καθαριότητας, την πρώτη θέση μοιράζονται η Κύπρος και η Ιταλία με 93%. Στη δεύτερη θέση βρίσκονται η Τουρκία και η Ελλάδα με 92% ενώ η Ισπανία ακολουθεί με 89%. Στην τελευταία θέση κατατάσσεται η Γαλλία με 87%.

Στην κατηγορία τοποθεσίας, την πρώτη θέση κατέχουν η Τουρκία, η Γαλλία και η Κύπρος με 92% αντίστοιχα. Ακολουθούν η Ισπανία, η Ελλάδα και η Ιταλία με 90% επίσης.

Τέλος, στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η Κύπρος βρίσκεται στην πρώτη θέση με 87%, ακολουθούμενη από την Ελλάδα και την Τουρκία με 86% αντίστοιχα. Η Ισπανία βρίσκεται στην τέταρτη θέση με 83% ενώ η Ιταλία καταλαμβάνει την πέμπτη θέση με 79%.

Στον πίνακα 10 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας της Ελλάδας και των ανταγωνιστών της για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 10: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | Ελλάδα       | Τουρκία      | Ιταλία       | Γαλλία       | Ισπανία      | Κύπρος       |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 86%        | ✔ 89%        | ✔ 82%        | ⚠ 75%        | ✔ 82%        | ✔ 87%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 84%        | ✔ 86%        | ✔ 88%        | ⚠ 76%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 90%        | ✔ 90%        | ✔ 87%        | ✔ 80%        | ✔ 89%        | ✔ 89%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 90%        | ✔ 89%        | ✔ 92%        | ✔ 80%        | ✔ 88%        | ✔ 92%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 90%        | ✔ 92%        | ✔ 89%        | ✔ 89%        | ✔ 90%        | ✔ 91%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ✔ 84%        | ✔ 86%        | ✔ 84%        | -            | ✔ 82%        | ✔ 85%        |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>86%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>84%</b> | ⚠ <b>78%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>85%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

## 3.2 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών

### 3.2.1 GRI ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών ανά μήνα

Την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου 2024, ο γενικός δείκτης ικανοποίησης για την Ελλάδα ανήλθε στο 87%. Τα ξενοδοχεία 5 αστέρων κατέχουν την υψηλότερη βαθμολογία με 89% ενώ ακολουθούν τα ξενοδοχεία 4 αστέρων με 88%. Τα ξενοδοχεία 3 αστέρων σημείωσαν δείκτη ικανοποίησης στο 87% ενώ στην τελευταία θέση βρίσκονται τα ξενοδοχεία 1-2 αστέρων με 86%.

Πίνακας 11: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024      | Ελλάδα       | 5            | 4            | 3            | 1-2          |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✔ 87%        | ✔ 90%        | ✔ 89%        | ✔ 87%        | ✔ 86%        |
| Μάιος             | ✔ 87%        | ✔ 90%        | ✔ 89%        | ✔ 87%        | ✔ 86%        |
| Ιούνιος           | ✔ 87%        | ✔ 90%        | ✔ 88%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        |
| Ιούλιος           | ✔ 87%        | ✔ 89%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 87%        |
| Αύγουστος         | ✔ 86%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 87%        | ✔ 85%        |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 86%        | ✔ 89%        | ✔ 87%        | ✔ 86%        | ✔ 85%        |
| Οκτώβριος         | ✔ 87%        | ✔ 90%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 86%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>89%</b> | ✔ <b>88%</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>86%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα



Στον πίνακα 12 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης ανά μήνα της Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 12: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023      | Ελλάδα       | 5            | 4            | 3            | 1-2          |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✔ 87%        | ✔ 91%        | ✔ 88%        | ✔ 86%        | ✔ 85%        |
| Μάιος             | ✔ 87%        | ✔ 90%        | ✔ 89%        | ✔ 87%        | ✔ 86%        |
| Ιούνιος           | ✔ 87%        | ✔ 89%        | ✔ 89%        | ✔ 88%        | ✔ 86%        |
| Ιούλιος           | ✔ 87%        | ✔ 89%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 86%        |
| Αύγουστος         | ✔ 86%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 87%        | ✔ 85%        |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 86%        | ✔ 89%        | ✔ 87%        | ✔ 86%        | ✔ 85%        |
| Οκτώβριος         | ✔ 86%        | ✔ 90%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 85%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>89%</b> | ✔ <b>88%</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>85%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.2.2 Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών

Στον πίνακα 13 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας της Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2024.

Πίνακας 13: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024          | Ελλάδα       | 5            | 4            | 3            | 1-2          |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 87%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 87%        | ✔ 89%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 86%        | ✔ 88%        | ✔ 86%        | ✔ 84%        | ✔ 87%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 90%        | ✔ 91%        | ✔ 90%        | ✔ 89%        | ✔ 91%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 92%        | ✔ 92%        | ✔ 91%        | ✔ 91%        | ✔ 96%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 90%        | ✔ 90%        | ✔ 89%        | ✔ 89%        | ✔ 92%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ✔ 86%        | ✔ 88%        | ✔ 86%        | ✔ 81%        | ✔ 81%        |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>89%</b> | ✔ <b>88%</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>86%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου 2024, οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την Ελλάδα ανά κατηγορία αστεριών καταγράφονται ως εξής:

Στην κατηγορία σχέσης ποιότητας-τιμής, την υψηλότερη βαθμολογία έχουν τα ξενοδοχεία 1-2 αστερών με 89%, ακολουθούμενα από τα ξενοδοχεία 3 αστερών με 87% και στη συνέχεια τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών με 86%.

Στην κατηγορία δωματίου, στην πρώτη θέση βρίσκονται τα ξενοδοχεία 5 αστερών με 88%, ακολουθούμενα από τα ξενοδοχεία 1-2 αστερών με 87%, ενώ τα ξενοδοχεία 4 αστερών έχουν 86%, και τελευταία τα ξενοδοχεία 3 αστερών με 84%.

Για την εξυπηρέτηση, τα ξενοδοχεία 1-2 και 5 αστερών σημειώνουν την υψηλότερη βαθμολογία με 91% το καθένα. Ακολουθούν τα ξενοδοχεία 4 αστερών με 90% και τα ξενοδοχεία 3 αστερών με 89%.

Στο κριτήριο της καθαριότητας, την υψηλότερη βαθμολογία έχουν τα ξενοδοχεία 1-2 αστερών με 96%. Ακολουθούν τα ξενοδοχεία 5 αστερών με 92% και τα ξενοδοχεία 4 και 3 αστερών και 91% αντίστοιχα.

Στην κατηγορία τοποθεσίας, πρώτα έρχονται τα ξενοδοχεία 1-2 αστέρων με 92%, ακολουθούμενα από τα ξενοδοχεία 5 αστέρων με 90% και τα ξενοδοχεία 4 αστέρων και 3 αστέρων με 89%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, τα ξενοδοχεία 5 αστέρων βρίσκονται στην πρώτη θέση με 88%, ακολουθούμενα από τα ξενοδοχεία 4 αστέρων με 86%. Τα ξενοδοχεία 3 και 1-2 αστέρων βρίσκονται στην τελευταία θέση με 81%.

Στον πίνακα 14 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας της Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 14: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | Ελλάδα       | 5            | 4            | 3            | 1-2          |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 93%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 84%        | ✔ 87%        | ✔ 84%        | ✔ 81%        | ✔ 88%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 90%        | ✔ 91%        | ✔ 89%        | ✔ 90%        | ✔ 92%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 90%        | ✔ 91%        | ✔ 89%        | ✔ 88%        | ✔ 99%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 90%        | ✔ 90%        | ✔ 89%        | ✔ 89%        | ✔ 93%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ✔ 84%        | ✔ 86%        | ✔ 85%        | ⚠ 79%        | ✔ 83%        |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>89%</b> | ✔ <b>88%</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>85%</b> |

### 3.3 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων ηπειρωτικής Ελλάδας

#### 3.3.1 GRI ξενοδοχείων Ελλάδας ηπειρωτικής Ελλάδας ανά μήνα

Στον πίνακα 15 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης ανά μήνα της ηπειρωτικής Ελλάδας για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2024.

Πίνακας 15: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024      | Ανατολική Μακεδονία και Θράκη | Αττική       | Δυτική Ελλάδα | Δυτική Μακεδονία | Ήπειρος      | Θεσσαλία     | Κεντρική Μακεδονία | Πελοπόννησος | Στερεά Ελλάδα |
|-------------------|-------------------------------|--------------|---------------|------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|---------------|
| Απρίλιος          | ✓ 86%                         | ✓ 84%        | ✓ 83%         | ✓ 90%            | ✓ 90%        | ✓ 87%        | ✓ 88%              | ✓ 88%        | ✓ 86%         |
| Μάιος             | ✓ 87%                         | ✓ 84%        | ✓ 83%         | ✓ 90%            | ✓ 90%        | ✓ 87%        | ✓ 88%              | ✓ 88%        | ✓ 86%         |
| Ιούνιος           | ✓ 87%                         | ✓ 83%        | ✓ 83%         | ✓ 90%            | ✓ 91%        | ✓ 88%        | ✓ 88%              | ✓ 89%        | ✓ 86%         |
| Ιούλιος           | ✓ 86%                         | ✓ 84%        | ✓ 83%         | ✓ 90%            | ✓ 91%        | ✓ 88%        | ✓ 88%              | ✓ 88%        | ✓ 86%         |
| Αύγουστος         | ✓ 85%                         | ✓ 84%        | ✓ 84%         | ✓ 90%            | ✓ 90%        | ✓ 88%        | ✓ 87%              | ✓ 87%        | ✓ 86%         |
| Σεπτέμβριος       | ✓ 85%                         | ✓ 83%        | ✓ 83%         | ✓ 90%            | ✓ 91%        | ✓ 88%        | ✓ 87%              | ✓ 88%        | ✓ 85%         |
| Οκτώβριος         | ✓ 86%                         | ✓ 84%        | ✓ 83%         | ✓ 90%            | ✓ 91%        | ✓ 88%        | ✓ 87%              | ✓ 89%        | ✓ 86%         |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✓ <b>86%</b>                  | ✓ <b>84%</b> | ✓ <b>83%</b>  | ✓ <b>90%</b>     | ✓ <b>90%</b> | ✓ <b>88%</b> | ✓ <b>87%</b>       | ✓ <b>88%</b> | ✓ <b>86%</b>  |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου 2024, η υψηλότερη θέση ικανοποίησης για την ηπειρωτική Ελλάδα καταγράφεται στην Δυτική Μακεδονία και στην Ήπειρο με 90% αντίστοιχα. Ακολουθούν η Θεσσαλία και η Πελοπόννησος με 88% και η Κεντρική Μακεδονία που αξιολογείται με 87%. Η Στερεά Ελλάδα και η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη αξιολογούνται με 86% ενώ στις τελευταίες θέσεις βρίσκονται η Αττική με 84% και η Δυτική Ελλάδα με 83%.

Στον πίνακα 16 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης για την ηπειρωτική Ελλάδα για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 16: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023      | Ανατολική<br>Μακεδονία και<br>Θράκη | Αττική       | Δυτική<br>Ελλάδα | Δυτική<br>Μακεδονία | Ήπειρος      | Θεσσαλία     | Κεντρική<br>Μακεδονία | Πελοπόννησος | Στερεά<br>Ελλάδα |
|-------------------|-------------------------------------|--------------|------------------|---------------------|--------------|--------------|-----------------------|--------------|------------------|
| Απρίλιος          | ✔ 87%                               | ✔ 85%        | ✔ 83%            | ✔ 89%               | ✔ 91%        | ✔ 87%        | ✔ 87%                 | ✔ 88%        | ✔ 87%            |
| Μάιος             | ✔ 87%                               | ✔ 83%        | ✔ 83%            | ✔ 90%               | ✔ 91%        | ✔ 86%        | ✔ 87%                 | ✔ 89%        | ✔ 87%            |
| Ιούνιος           | ✔ 86%                               | ✔ 83%        | ✔ 83%            | ✔ 91%               | ✔ 92%        | ✔ 87%        | ✔ 88%                 | ✔ 88%        | ✔ 88%            |
| Ιούλιος           | ✔ 85%                               | ✔ 83%        | ✔ 83%            | ✔ 90%               | ✔ 91%        | ✔ 87%        | ✔ 87%                 | ✔ 88%        | ✔ 88%            |
| Αύγουστος         | ✔ 85%                               | ✔ 83%        | ✔ 83%            | ✔ 90%               | ✔ 90%        | ✔ 87%        | ✔ 86%                 | ✔ 88%        | ✔ 86%            |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 86%                               | ✔ 82%        | ✔ 83%            | ✔ 90%               | ✔ 89%        | ✔ 87%        | ✔ 86%                 | ✔ 88%        | ✔ 86%            |
| Οκτώβριος         | ✔ 86%                               | ✔ 83%        | ✔ 83%            | ✔ 90%               | ✔ 90%        | ✔ 87%        | ✔ 87%                 | ✔ 88%        | ✔ 86%            |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✔ <b>86%</b>                        | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>83%</b>     | ✔ <b>90%</b>        | ✔ <b>91%</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>87%</b>          | ✔ <b>88%</b> | ✔ <b>87%</b>     |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.3.2 Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας

Στον πίνακα 17 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την ηπειρωτική Ελλάδα για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2024.

Πίνακας 17: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024          | Ανατολική Μακεδονία και Θράκη | Αττική       | Δυτική Ελλάδα | Δυτική Μακεδονία | Ήπειρος      | Θεσσαλία     | Κεντρική Μακεδονία | Πελοπόννησος | Στερεά Ελλάδα |
|-----------------------|-------------------------------|--------------|---------------|------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|---------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✓ 87%                         | ✓ 82%        | ✓ 90%         | ✓ 91%            | ✓ 87%        | ✓ 91%        | ✓ 86%              | ✓ 88%        | ✓ 87%         |
| Δωμάτιο               | ✓ 86%                         | ✓ 82%        | ✓ 89%         | -                | ✓ 93%        | ✓ 90%        | ✓ 87%              | ✓ 87%        | ✓ 84%         |
| Εξυπηρέτηση           | ✓ 91%                         | ✓ 86%        | ✓ 96%         | ✓ 95%            | ✓ 95%        | ✓ 95%        | ✓ 91%              | ✓ 92%        | ✓ 91%         |
| Καθαριότητα           | ✓ 85%                         | ✓ 90%        | ✓ 92%         | -                | ✓ 92%        | ✓ 96%        | ✓ 91%              | ✓ 92%        | ✓ 91%         |
| Τοποθεσία             | ✓ 96%                         | ✓ 91%        | ✓ 91%         | ✓ 88%            | ✓ 95%        | ✓ 98%        | ✓ 87%              | ✓ 92%        | ✓ 92%         |
| Φαγητό-Ποτό           | ✓ 91%                         | ✓ 88%        | ✓ 92%         | -                | -            | -            | ✓ 88%              | ✓ 88%        | -             |
| <b>GRI</b>            | ✓ <b>86%</b>                  | ✓ <b>84%</b> | ✓ <b>83%</b>  | ✓ <b>90%</b>     | ✓ <b>90%</b> | ✓ <b>88%</b> | ✓ <b>87%</b>       | ✓ <b>88%</b> | ✓ <b>86%</b>  |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου 2024, στην κατηγορία σχέση ποιότητας-τιμής, την πρώτη θέση κατέχει η Δυτική Μακεδονία και η Θεσσαλία με 91% αντίστοιχα. Ακολουθεί η Δυτική Ελλάδα με 90% ενώ η Πελοπόννησος σημειώνει 88%. Η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, η Ήπειρος και η Στερεά Ελλάδα αξιολογούνται με 87%, η Κεντρική Μακεδονία 86% ενώ η Αττική κατατάσσεται τελευταία με 82%.

Στην κατηγορία δωματίου, την κορυφή κατέχει η Ήπειρος με 93%, ακολουθούμενη από τη Θεσσαλία με 90%. Η Δυτική Ελλάδα σημειώνει 89%, ενώ η Κεντρική Μακεδονία και η Πελοπόννησος βρίσκονται στο 87%. Η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη αξιολογούνται με 86%, η Στερεά Ελλάδα 84% ενώ η Αττική βρίσκεται τελευταία με 82%.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, την πρώτη θέση κατέχει η Δυτική Ελλάδα με 96% και ακολουθούν η Δυτική Μακεδονία, η Ήπειρος και η Θεσσαλία με 95%. Η Πελοπόννησος σημειώνει 92%, η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη και η Στερεά Ελλάδα 91% ενώ η Αττική κατατάσσεται τελευταία με 86%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, την υψηλότερη βαθμολογία έχει η Θεσσαλία με 96% και ακολουθούν η Ήπειρος, η Πελοπόννησος και η Δυτική Ελλάδα με 92% αντίστοιχα. Η Κεντρική Μακεδονία και η Στερεά Ελλάδα αξιολογούνται με 91% και η Αττική με 90%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 85%.

Στο κριτήριο τοποθεσίας, την κορυφή κατέχει η Θεσσαλία με 98%, ακολουθούμενη από την Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 96% και την Ήπειρο με 95%. Η Πελοπόννησος και η Στερεά Ελλάδα σημειώνουν 92%, η Αττική και η Δυτική Ελλάδα βρίσκονται στο 91% αντίστοιχα και η Δυτική Μακεδονία στο 88%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Κεντρική Μακεδονία με 87%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η Δυτική Ελλάδα κατέχει την υψηλότερη θέση με 92% ενώ ακολουθούν η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 91% και η Πελοπόννησος, η Αττική και η Κεντρική Μακεδονία με 88% αντίστοιχα.

Στον πίνακα 18 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την ηπειρωτική Ελλάδα για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 18: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | Ανατολική Μακεδονία και Θράκη | Αττική       | Δυτική Ελλάδα | Δυτική Μακεδονία | Ήπειρος      | Θεσσαλία     | Κεντρική Μακεδονία | Πελοπόννησος | Στερεά Ελλάδα |
|-----------------------|-------------------------------|--------------|---------------|------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|---------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 85%                         | ✔ 80%        | ✔ 90%         | ✔ 83%            | ✔ 87%        | ✔ 92%        | ✔ 86%              | ✔ 90%        | ✔ 86%         |
| Δωμάτιο               | ✔ 82%                         | ✔ 84%        | ✔ 85%         | -                | ✔ 93%        | ✔ 87%        | ✔ 85%              | ✔ 86%        | ✔ 85%         |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 90%                         | ✔ 85%        | ✔ 94%         | ✔ 97%            | ✔ 95%        | ✔ 95%        | ✔ 90%              | ✔ 92%        | ✔ 91%         |
| Καθαριότητα           | ✔ 81%                         | ✔ 89%        | ✔ 90%         | -                | ✔ 93%        | -            | ✔ 87%              | ✔ 90%        | ✔ 92%         |
| Τοποθεσία             | ✔ 94%                         | ✔ 90%        | ✔ 90%         | ✔ 87%            | ✔ 94%        | ✔ 98%        | ✔ 87%              | ✔ 91%        | ✔ 91%         |
| Φαγητό-Ποτό           | ✔ 85%                         | ✔ 84%        | ✔ 91%         | -                | -            | -            | ✔ 86%              | ✔ 86%        | -             |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>86%</b>                  | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>83%</b>  | ✔ <b>90%</b>     | ✔ <b>91%</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>87%</b>       | ✔ <b>88%</b> | ✔ <b>87%</b>  |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.4 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων νησιωτικής Ελλάδας

#### 3.4.1 GRI ξενοδοχείων νησιωτικής Ελλάδας ανά μήνα

Την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου 2024, την υψηλότερη θέση ικανοποίησης για τη νησιωτική Ελλάδα κατέχουν οι Κυκλάδες με GRI 91%. Ακολουθούν η Κρήτη με 88% και το Βόρειο Αιγαίο με 87%. Έπονται τα Δωδεκάνησα με 85% και οι Ιόνιοι Νήσοι με 84%.

Πίνακας 19: GRI νησιωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024      | Βόρειο Αιγαίο | Ιόνιοι Νήσοι | Δωδεκάνησα   | Κυκλάδες     | Κρήτη        |
|-------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✓ 88%         | ✓ 85%        | ✓ 85%        | ✓ 91%        | ✓ 88%        |
| Μάιος             | ✓ 88%         | ✓ 85%        | ✓ 87%        | ✓ 91%        | ✓ 88%        |
| Ιούνιος           | ✓ 87%         | ✓ 86%        | ✓ 86%        | ✓ 92%        | ✓ 88%        |
| Ιούλιος           | ✓ 87%         | ✓ 85%        | ✓ 86%        | ✓ 92%        | ✓ 88%        |
| Αύγουστος         | ✓ 87%         | ✓ 83%        | ✓ 83%        | ✓ 90%        | ✓ 87%        |
| Σεπτέμβριος       | ✓ 85%         | ✓ 83%        | ✓ 83%        | ✓ 90%        | ✓ 87%        |
| Οκτώβριος         | ✓ 86%         | ✓ 84%        | ✓ 85%        | ✓ 91%        | ✓ 88%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✓ <b>87%</b>  | ✓ <b>84%</b> | ✓ <b>85%</b> | ✓ <b>91%</b> | ✓ <b>88%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στον πίνακα 20 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης της νησιωτικής Ελλάδας για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 20: GRI νησιωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023      | Βόρειο Αιγαίο | Ιόνιοι Νήσοι | Δωδεκάνησα   | Κυκλάδες     | Κρήτη        |
|-------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✓ 85%         | ✓ 85%        | ✓ 85%        | ✓ 90%        | ✓ 87%        |
| Μάιος             | ✓ 85%         | ✓ 86%        | ✓ 86%        | ✓ 90%        | ✓ 87%        |
| Ιούνιος           | ✓ 86%         | ✓ 86%        | ✓ 87%        | ✓ 91%        | ✓ 88%        |
| Ιούλιος           | ✓ 87%         | ✓ 85%        | ✓ 86%        | ✓ 91%        | ✓ 88%        |
| Αύγουστος         | ✓ 87%         | ✓ 83%        | ✓ 84%        | ✓ 90%        | ✓ 86%        |
| Σεπτέμβριος       | ✓ 86%         | ✓ 83%        | ✓ 84%        | ✓ 90%        | ✓ 86%        |
| Οκτώβριος         | ✓ 87%         | ✓ 84%        | ✓ 85%        | ✓ 91%        | ✓ 87%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✓ <b>86%</b>  | ✓ <b>84%</b> | ✓ <b>85%</b> | ✓ <b>90%</b> | ✓ <b>87%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα



### 3.4.2 Δείκτες ποιότητας νησιωτικής Ελλάδας

Στον πίνακα 21 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την νησιωτική Ελλάδα για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2024.

Πίνακας 21: Δείκτες ποιότητας νησιωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024          | Βόρειο Αιγαίο | Δωδεκάνησα   | Ιόνιοι Νήσοι | Κυκλάδες     | Κρήτη        |
|-----------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 91%         | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ✔ 93%        | ✔ 87%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 87%         | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ✔ 94%        | ✔ 87%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 93%         | ✔ 87%        | ✔ 87%        | ✔ 95%        | ✔ 91%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 95%         | ✔ 89%        | ✔ 90%        | ✔ 97%        | ✔ 93%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 88%         | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 95%        | ✔ 89%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ⚠ 79%         | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>87%</b>  | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>91%</b> | ✔ <b>88%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στην κατηγορία σχέση ποιότητας-τιμής, την πρώτη θέση καταλαμβάνουν οι Κυκλάδες με 93%, ακολουθούμενες από το Βόρειο Αιγαίο με 91% και την Κρήτη με 87%. Έπονται οι Ιόνιοι Νήσοι με 85% ενώ στην τελευταία θέση βρίσκονται τα Δωδεκάνησα με 83%.

Στην κατηγορία δωματίου, στην πρώτη θέση βρίσκονται οι Κυκλάδες με 94%, ακολουθούμενες από την Κρήτη και το Βόρειο Αιγαίο με 87% αντίστοιχα. Οι Ιόνιοι Νήσοι και τα Δωδεκάνησα βρίσκονται στην τελευταία θέση με 84% αντίστοιχα.

Στην κατηγορία εξυπηρέτησης, οι Κυκλάδες καταλαμβάνουν την κορυφή με 95%, ακολουθούμενες από το Βόρειο Αιγαίο με 93% και την Κρήτη με 91%. Τα Δωδεκάνησα και οι Ιόνιοι Νήσοι βρίσκονται στην τελευταία θέση με 87% αντίστοιχα.

Στην κατηγορία καθαριότητας, οι Κυκλάδες βρίσκονται στην πρώτη θέση με 97%, ακολουθούμενες από το Βόρειο Αιγαίο με 95% και την Κρήτη με 93%. Οι Ιόνιοι Νήσοι αξιολογούνται με 90%, ενώ τα Δωδεκάνησα με 89%.

Στην κατηγορία τοποθεσίας, οι Κυκλάδες κατέχουν την υψηλότερη βαθμολογία με 95%, ακολουθούμενες από την Κρήτη με 89% και το Βόρειο Αιγαίο και τα Δωδεκάνησα με 88% αντίστοιχα. Οι Ιόνιοι Νήσοι βρίσκονται στην τελευταία θέση με 87%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, στην πρώτη θέση βρίσκονται οι Κυκλάδες με 88% και ακολουθούν η Κρήτη με 87% και οι Ιόνιοι Νήσοι και τα Δωδεκάνησα με 83% αντίστοιχα. Στην τελευταία θέση βρίσκεται το Βόρειο Αιγαίο με 79%.

Στον πίνακα 22 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την νησιωτική Ελλάδα για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 22: Δείκτες ποιότητας νησιωτικής Ελλάδας θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | Βόρειο Αιγαίο | Δωδεκάνησα   | Ιόνιοι Νήσοι | Κυκλάδες     | Κρήτη        |
|-----------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 86%         | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ✔ 93%        | ✔ 88%        |
| Δωμάτιο               | ⚠ 80%         | ✔ 81%        | ✔ 83%        | ✔ 93%        | ✔ 85%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 93%         | ✔ 87%        | ✔ 88%        | ✔ 96%        | ✔ 91%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 86%         | ✔ 86%        | ✔ 90%        | ✔ 97%        | ✔ 91%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 89%         | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 95%        | ✔ 89%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ⚠ 72%         | ✔ 80%        | ✔ 84%        | ⚠ 71%        | ✔ 86%        |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>86%</b>  | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>90%</b> | ✔ <b>87%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.5 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων

#### 3.5.1 GRI ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων ανά μήνα

Την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου 2024, στην πρώτη θέση του γενικού δείκτη ικανοποίησης βρίσκονται η Κωνσταντινούπολη και η Βαρκελώνη με 84% αντίστοιχα. Ακολουθούν η Ρώμη, η Θεσσαλονίκη, η Μπολόνια με 83% και η Αθήνα με 82%. Στις τελευταίες θέσεις βρίσκονται η Σμύρνη και η Μασσαλία με 79% αντίστοιχα.

Πίνακας 23: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024      | Αθήνα        | Κων/πολη     | Ρώμη         | Βαρκελώνη    | Θεσσαλονίκη  | Μπολόνια     | Σμύρνη       | Μασσαλία     |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✔ 83%        | ✔ 86%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 80%        | ✔ 81%        |
| Μάιος             | ✔ 82%        | ✔ 85%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ⚠ 79%        | ✔ 80%        |
| Ιούνιος           | ✔ 80%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ⚠ 78%        | ⚠ 79%        |
| Ιούλιος           | ✔ 81%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ⚠ 78%        | ⚠ 79%        |
| Αύγουστος         | ✔ 82%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ⚠ 79%        | ⚠ 78%        |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 81%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ✔ 82%        | ✔ 83%        | ⚠ 79%        | ⚠ 79%        |
| Οκτώβριος         | ✔ 82%        | ✔ 84%        | ✔ 82%        | ✔ 84%        | ✔ 82%        | ✔ 82%        | ⚠ 78%        | ⚠ 79%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✔ <b>82%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>83%</b> | ⚠ <b>79%</b> | ⚠ <b>79%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στον πίνακα 24 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης και των ανταγωνιστικών πόλεων για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 24: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023      | Αθήνα        | Κων/πολη     | Ρώμη         | Βαρκελώνη    | Θεσσαλονίκη  | Μπολόνια     | Σμύρνη       | Μασσαλία     |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✔ 84%        | ✔ 85%        | ✔ 82%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 81%        | ⚠ 78%        |
| Μάιος             | ✔ 82%        | ✔ 84%        | ✔ 81%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 81%        | ⚠ 79%        | ⚠ 77%        |
| Ιούνιος           | ✔ 81%        | ✔ 84%        | ✔ 81%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ⚠ 79%        | ⚠ 76%        |
| Ιούλιος           | ✔ 81%        | ✔ 83%        | ✔ 81%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 86%        | ⚠ 78%        |
| Αύγουστος         | ✔ 82%        | ✔ 82%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 82%        | ⚠ 78%        |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 80%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 82%        | ✔ 83%        | ⚠ 79%        | ⚠ 77%        |
| Οκτώβριος         | ✔ 81%        | ✔ 84%        | ✔ 81%        | ✔ 83%        | ✔ 81%        | ✔ 82%        | ⚠ 78%        | ⚠ 78%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✔ <b>82%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>82%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>80%</b> | ⚠ <b>78%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.5.2 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων

Στον πίνακα 25 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την Αθήνα, την Θεσσαλονίκη και των ανταγωνιστικών πόλεων για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2024.

Πίνακας 25: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024          | Αθήνα        | Κων/πολη     | Ρώμη         | Βαρκελώνη    | Θεσσαλονίκη  | Μπολόνια     | Σμύρνη       | Μασσαλία     |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 83%        | ✔ 90%        | ✔ 83%        | ⚠ 79%        | ✔ 88%        | ✔ 82%        | ✔ 87%        | ⚠ 80%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 81%        | ✔ 90%        | ✔ 87%        | ✔ 85%        | ✔ 89%        | ✔ 86%        | ✔ 83%        | ✔ 82%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 87%        | ✔ 92%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 92%        | ✔ 86%        | ✔ 89%        | ✔ 85%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 90%        | ✔ 95%        | ✔ 92%        | ✔ 89%        | ✔ 92%        | ✔ 91%        | ✔ 92%        | ✔ 87%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 91%        | ✔ 95%        | ✔ 90%        | ✔ 90%        | ✔ 93%        | ✔ 89%        | ✔ 89%        | ✔ 92%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ✔ 85%        | ✔ 84%        | ✔ 82%        | ✔ 83%        | -            | -            | ✔ 84%        | -            |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>82%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>83%</b> | ⚠ <b>79%</b> | ⚠ <b>79%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στην κατηγορία σχέσης ποιότητας-τιμής, στην πρώτη θέση βρίσκεται η Κωνσταντινούπολη με 90%, ενώ ακολουθεί η Θεσσαλονίκη με 88% και η Σμύρνη με 87%. Η Ρώμη και η Αθήνα σημειώνουν 83% ενώ η Μπολόνια καταγράφει 82% και η Μασσαλία με 80%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Βαρκελώνη με 79%.

Στην κατηγορία δωματίου, την κορυφή κατέχει η Κωνσταντινούπολη με 90% και έπειτα η Θεσσαλονίκη με 89%. Ακολουθούν η Ρώμη με 87%, η Μπολόνια με 86% και η Βαρκελώνη με 85%. Η Σμύρνη βρίσκεται στο 83%, η Μασσαλία με 82% και στην τελευταία θέση η Αθήνα στο 81%.

Στην κατηγορία της εξυπηρέτησης, η Κωνσταντινούπολη και η Θεσσαλονίκη βρίσκεται στην πρώτη θέση με 92% ενώ ακολουθεί η Σμύρνη με 89%. Η Ρώμη σημειώνει 88% ενώ η Βαρκελώνη και η Αθήνα 87% αντίστοιχα. Η Μπολόνια σημειώνει 86% και η Μασσαλία βρίσκεται στην τελευταία θέση με 85%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, η Κωνσταντινούπολη κατέχει την πρώτη θέση με 95%. Ακολουθεί η Ρώμη, η Θεσσαλονίκη και η Σμύρνη με 92% αντίστοιχα. Η Μπολόνια καταγράφει 91% και η Αθήνα 90% ενώ η Βαρκελώνη σημειώνει 89%. Στην τελευταία θέση είναι η Μασσαλία με 87%.

Στην κατηγορία τοποθεσίας, η Κωνσταντινούπολη προηγείται με 95%. Ακολουθούν η Θεσσαλονίκη με 93%, η Μασσαλία με 92% και η Αθήνα με 91%. Η Βαρκελώνη και η Ρώμη καταγράφουν 90%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Μπολόνια και η Σμύρνη με 89%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η Αθήνα κατέχει την πρώτη θέση με 85%, ενώ ακολουθούν η Κωνσταντινούπολη και η Σμύρνη με 84%. Η Βαρκελώνη καταγράφει 83%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Ρώμη με 82%.

Στον πίνακα 26 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την Αθήνα, την Θεσσαλονίκη και των ανταγωνιστικών πόλεων για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 26: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων θερινή σεζόν 2023

| Θερινή 2023           | Αθήνα        | Κων/πολη     | Ρώμη         | Βαρκελώνη    | Θεσσαλονίκη  | Μπολόνια     | Σμύρνη       | Μασσαλία     |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 82%        | ✔ 91%        | ✔ 83%        | ✔ 80%        | ✔ 89%        | ✔ 82%        | ✔ 85%        | ⚠ 75%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 86%        | ✔ 89%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        | ✔ 90%        | ✔ 87%        | ✔ 85%        | ⚠ 76%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 86%        | ✔ 93%        | ✔ 88%        | ✔ 88%        | ✔ 92%        | ✔ 86%        | ✔ 87%        | ✔ 80%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 91%        | ✔ 92%        | ✔ 92%        | ✔ 89%        | ✔ 91%        | ✔ 91%        | ✔ 87%        | ✔ 80%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 91%        | ✔ 95%        | ✔ 89%        | ✔ 90%        | ✔ 92%        | ✔ 89%        | ✔ 88%        | ✔ 89%        |
| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | ✔ 83%        | ✔ 87%        | ✔ 83%        | ✔ 81%        | ✔ 92%        | ⚠ 80%        | ✔ 86%        | -            |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>82%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>82%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>80%</b> | ⚠ <b>78%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

βλ. Παράρτημα

### 3.6 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών

#### 3.6.1 GRI Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών ανά μήνα

Την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου 2024, η Μύκονος καταγράφει τον υψηλότερο δείκτη ικανοποίησης με 92%, υπερβαίνοντας όλους τους υπόλοιπους προορισμούς. Η Σαντορίνη ακολουθεί με 90% ενώ το Σαιν Τροπέ κατατάσσεται στην τρίτη θέση με 87%. Τέλος, η Σαρδηνία και η Ίμπιζα σημειώνουν 85% αντίστοιχα.

Πίνακας 27: GRI ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024      | Μύκονος      | Σαντορίνη    | Ίμπιζα       | Σαρδηνία     | Σαιν Τροπέ   |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✓ 92%        | ✓ 89%        | ✓ 85%        | ✓ 86%        | ✓ 86%        |
| Μάιος             | ✓ 93%        | ✓ 90%        | ✓ 86%        | ✓ 86%        | ✓ 88%        |
| Ιούνιος           | ✓ 93%        | ✓ 91%        | ✓ 87%        | ✓ 86%        | ✓ 88%        |
| Ιούλιος           | ✓ 92%        | ✓ 91%        | ✓ 86%        | ✓ 85%        | ✓ 87%        |
| Αύγουστος         | ✓ 90%        | ✓ 90%        | ✓ 84%        | ✓ 85%        | ✓ 85%        |
| Σεπτέμβριος       | ✓ 90%        | ✓ 90%        | ✓ 85%        | ✓ 84%        | ✓ 86%        |
| Οκτώβριος         | ✓ 92%        | ✓ 89%        | ✓ 85%        | ✓ 85%        | ✓ 87%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✓ <b>92%</b> | ✓ <b>90%</b> | ✓ <b>85%</b> | ✓ <b>85%</b> | ✓ <b>87%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στον πίνακα 28 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης της Σαντορίνης, της Μύκονου και των ανταγωνιστικών «premium» προορισμών για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 28: GRI Ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023      | Μύκονος      | Σαντορίνη    | Ίμπιζα       | Σαρδηνία     | Σαιν Τροπέ   |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✔ 91%        | ✔ 89%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        |
| Μάιος             | ✔ 92%        | ✔ 90%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 87%        |
| Ιούνιος           | ✔ 93%        | ✔ 90%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        |
| Ιούλιος           | ✔ 91%        | ✔ 90%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        |
| Αύγουστος         | ✔ 90%        | ✔ 89%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 91%        | ✔ 89%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        |
| Οκτώβριος         | ✔ 92%        | ✔ 89%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        | ✔ 87%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | <b>✔ 91%</b> | <b>✔ 89%</b> | <b>✔ 85%</b> | <b>✔ 86%</b> | <b>✔ 86%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα



### 3.6.2 Δείκτες ποιότητας Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών

Στον πίνακα 29 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας της Μυκόνου, της Σαντορίνης και των ανταγωνιστικών πόλεων για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2024.

Πίνακας 29: Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024          | Μύκονος      | Σαντορίνη    | Ίμπιζα       | Σαρδηνία     | Σαιν Τροπέ   |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 92%        | ✔ 92%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 94%        | ✔ 95%        | ✔ 84%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 95%        | ✔ 95%        | ✔ 88%        | ✔ 88%        | ✔ 91%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 97%        | ✔ 98%        | ✔ 89%        | ✔ 92%        | ✔ 89%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 94%        | ✔ 95%        | ✔ 90%        | ✔ 90%        | ✔ 93%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ✔ 88%        | ✔ 88%        | ✔ 82%        | ⚠ 79%        | -            |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>92%</b> | ✔ <b>90%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>87%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

βλ. Παράρτημα

Στην κατηγορία σχέση ποιότητας-τιμής, στην πρώτη θέση βρίσκεται η Μύκονος και η Σαντορίνη με 92% αντίστοιχα. Ακολουθεί το Σαιν Τροπέ με 85% ενώ στην τελευταία θέση βρίσκονται η Σαρδηνία και η Ίμπιζα με 83% αντίστοιχα.

Στην κατηγορία δωματίου, την πρώτη θέση κατέχει η Σαντορίνη με 95% και ακολουθεί πολύ κοντά η Μύκονος με 94%. Η Σαρδηνία και το Σαιν Τροπέ βρίσκονται στο 86% ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Ίμπιζα με 84%.

Στην κατηγορία εξυπηρέτησης, η πρώτη θέση ανήκει στη Μύκονο και στη Σαντορίνη με 95% αντίστοιχα. Το Σαιν Τροπέ ακολουθεί με 91% ενώ στην τελευταία θέση βρίσκονται η Σαρδηνία και η Ίμπιζα με 88% αντίστοιχα.

Στην κατηγορία καθαριότητας, την κορυφή κατέχει η Σαντορίνη με 98%, ακολουθούμενη από τη Μύκονο με 97%. Η Σαρδηνία σημειώνει 92%, ενώ η Ίμπιζα και το Σαιν Τροπέ καταγράφουν 89% αντίστοιχα.

Στην κατηγορία τοποθεσίας, η Σαντορίνη και η Μύκονος βρίσκονται στις πρώτες θέσεις με 95% και 94% αντίστοιχα. Ακολουθεί το Σαιν Τροπέ βρίσκεται με 93% ενώ η Σαρδηνία και η Ίμπιζα έχουν 90%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η πρώτη θέση ανήκει στη Μύκονο και τη Σαντορίνη με 88% αντίστοιχα ενώ ακολουθούν η Ίμπιζα με 82% και η Σαρδηνία με 79%.

Στον πίνακα 30 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες της Σαντορίνης, της Μυκόνου και των ανταγωνιστικών «premium» προορισμών για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 30: Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Μυκόνου-Σαντορίνης και ανταγωνιστικών «premium» προορισμών θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | Μύκονος      | Σαντορίνη    | Ίμπιζα       | Σαρδηνία     | Σαιν Τροπέ   |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 93%        | ✔ 92%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 96%        | ✔ 92%        | ✔ 83%        | ✔ 89%        | ✔ 87%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 95%        | ✔ 95%        | ✔ 88%        | ✔ 88%        | ✔ 92%        |
| Καθαριότητα           | -            | ✔ 91%        | ✔ 87%        | ✔ 93%        | ✔ 89%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 95%        | ✔ 96%        | ✔ 89%        | ✔ 90%        | ✔ 93%        |
| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | -            | ⚠ 71%        | ⚠ 79%        | ✔ 82%        | -            |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>91%</b> | ✔ <b>89%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>86%</b> | ✔ <b>86%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.7 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα»

#### 3.7.1 GRI ελληνικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» ανά μήνα

Την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου 2024, η Νάξος συγκεντρώνει την υψηλότερη βαθμολογία με γενικό δείκτη ικανοποίησης 90%. Ακολουθούν η Πάρος και η Χαλκιδική με 88% αντίστοιχα. Η Ζάκυνθος καταγράφει 85% ενώ η Κως σημειώνει 84%. Στην τελευταία θέση βρίσκονται η Κέρκυρα και η Ρόδος με 83% η καθεμία.

Πίνακας 31: GRI μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024      | Ζάκυνθος     | Κέρκυρα      | Νάξος        | Πάρος        | Κως          | Ρόδος        | Χαλκιδική    |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✓ 85%        | ✓ 83%        | ✓ 89%        | ✓ 88%        | ✓ 84%        | ✓ 84%        | ✓ 88%        |
| Μάιος             | ✓ 85%        | ✓ 84%        | ✓ 90%        | ✓ 89%        | ✓ 85%        | ✓ 86%        | ✓ 89%        |
| Ιούνιος           | ✓ 86%        | ✓ 84%        | ✓ 90%        | ✓ 89%        | ✓ 87%        | ✓ 84%        | ✓ 89%        |
| Ιούλιος           | ✓ 85%        | ✓ 83%        | ✓ 90%        | ✓ 89%        | ✓ 85%        | ✓ 83%        | ✓ 88%        |
| Αύγουστος         | ✓ 83%        | ✓ 82%        | ✓ 89%        | ✓ 87%        | ✓ 82%        | ✓ 81%        | ✓ 87%        |
| Σεπτέμβριος       | ✓ 83%        | ✓ 81%        | ✓ 89%        | ✓ 87%        | ✓ 82%        | ✓ 81%        | ✓ 87%        |
| Οκτώβριος         | ✓ 85%        | ✓ 82%        | ✓ 90%        | ✓ 87%        | ✓ 83%        | ✓ 82%        | ✓ 88%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✓ <b>85%</b> | ✓ <b>83%</b> | ✓ <b>90%</b> | ✓ <b>88%</b> | ✓ <b>84%</b> | ✓ <b>83%</b> | ✓ <b>88%</b> |

Στον πίνακα 32 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης των ελληνικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 32: GRI μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023      | Ζάκυνθος     | Κέρκυρα      | Νάξος        | Πάρος        | Κως          | Ρόδος        | Χαλκιδική    |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✓ 85%        | ✓ 83%        | ✓ 88%        | ✓ 86%        | ✓ 84%        | ✓ 83%        | ✓ 87%        |
| Μάιος             | ✓ 86%        | ✓ 84%        | ✓ 89%        | ✓ 87%        | ✓ 85%        | ✓ 85%        | ✓ 87%        |
| Ιούνιος           | ✓ 86%        | ✓ 84%        | ✓ 90%        | ✓ 88%        | ✓ 85%        | ✓ 86%        | ✓ 88%        |
| Ιούλιος           | ✓ 85%        | ✓ 83%        | ✓ 90%        | ✓ 88%        | ✓ 84%        | ✓ 85%        | ✓ 88%        |
| Αύγουστος         | ✓ 84%        | ✓ 82%        | ✓ 88%        | ✓ 87%        | ✓ 82%        | ✓ 83%        | ✓ 86%        |
| Σεπτέμβριος       | ✓ 82%        | ✓ 81%        | ✓ 89%        | ✓ 87%        | ✓ 82%        | ✓ 82%        | ✓ 87%        |
| Οκτώβριος         | ✓ 84%        | ✓ 83%        | ✓ 90%        | ✓ 88%        | ✓ 83%        | ✓ 83%        | ✓ 88%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✓ <b>85%</b> | ✓ <b>83%</b> | ✓ <b>89%</b> | ✓ <b>87%</b> | ✓ <b>84%</b> | ✓ <b>84%</b> | ✓ <b>87%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.7.2 Δείκτες ποιότητας ελληνικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα»

Στον πίνακα 33 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας των ελληνικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2024.

Πίνακας 33: Δείκτες ποιότητας μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024          | Ζάκυνθος     | Κέρκυρα      | Νάξος        | Πάρος        | Κως          | Ρόδος        | Χαλκιδική    |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✓ 80%        | ✓ 83%        | ✓ 86%        | ✓ 92%        | ✓ 83%        | ✓ 84%        | ✓ 88%        |
| Δωμάτιο               | ✓ 84%        | ✓ 82%        | ✓ 95%        | ✓ 91%        | ✓ 84%        | ✓ 85%        | ✓ 88%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✓ 86%        | ✓ 87%        | ✓ 88%        | ✓ 96%        | ✓ 87%        | ✓ 87%        | ✓ 91%        |
| Καθαριότητα           | ✓ 90%        | ✓ 89%        | ✓ 98%        | ✓ 96%        | ✓ 84%        | ✓ 91%        | ✓ 95%        |
| Τοποθεσία             | ✓ 88%        | ✓ 86%        | ✓ 90%        | ✓ 94%        | ✓ 86%        | ✓ 87%        | ✓ 87%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ✓ 82%        | ✓ 83%        | -            | -            | ✓ 81%        | ✓ 85%        | ✓ 88%        |
| <b>GRI</b>            | ✓ <b>85%</b> | ✓ <b>83%</b> | ✓ <b>90%</b> | ✓ <b>88%</b> | ✓ <b>84%</b> | ✓ <b>83%</b> | ✓ <b>88%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στην κατηγορία σχέση ποιότητας-τιμής, στην πρώτη θέση βρίσκεται η Πάρος με 92% ενώ ακολουθεί η Χαλκιδική με 88%. Στην τρίτη θέση βρίσκεται η Νάξος με 86% και η ακολουθούν η Ρόδος με 84%, η Κέρκυρα και η Κως με 83% αντίστοιχα. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Ζάκυνθος με 80%.

Στην κατηγορία δωματίου, η πρώτη θέση ανήκει στη Νάξο με 95% και ακολουθεί η Πάρος με 91%. Η Χαλκιδική σημειώνει 88%, η Ρόδος 85% και η Ζάκυνθος και η Κως με 84%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Κέρκυρα με 82%.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, στην κορυφή βρίσκεται η Πάρος με 96%, ακολουθούμενη από τη Χαλκιδική με 91%. Η Νάξος αξιολογείται με 88%, ενώ η Ρόδος, η Κέρκυρα και η Κως αξιολογούνται με 87%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Ζάκυνθος με 86%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, η Νάξος καταλαμβάνει την πρώτη θέση με 98% και ακολουθούν η Πάρος με 96% και η Χαλκιδική με 95%. Η Ρόδος αξιολογείται με 91% ενώ η Ζάκυνθος αξιολογείται με 90% και η Κέρκυρα με 89%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Κως με 84%.

Στην κατηγορία τοποθεσίας, η πρώτη θέση ανήκει στην Πάρο με 94% ενώ ακολουθεί η Νάξος με 90%. Η Ζάκυνθος αξιολογείται με 88% και η Ρόδος και η Χαλκιδική με 87%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Κέρκυρα και η Κως με 86%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η Χαλκιδική προηγείται με 88% και ακολουθούν η Ρόδος με 85% και η Κέρκυρα με 83%. Η Ζάκυνθος αξιολογείται με 82% και η Κως με 81%.

Στον πίνακα 34 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας των ελληνικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 34: Δείκτες ποιότητας μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | Ζάκυνθος     | Κέρκυρα      | Νάξος        | Πάρος        | Κως          | Ρόδος        | Χαλκιδική    |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 83%        | ✔ 82%        | ✔ 93%        | ✔ 94%        | ✔ 81%        | ✔ 85%        | ✔ 87%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 86%        | ⚠ 77%        | -            | ✔ 92%        | ✔ 80%        | ✔ 84%        | ✔ 87%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 87%        | ✔ 86%        | ✔ 93%        | ✔ 94%        | ✔ 86%        | ✔ 89%        | ✔ 90%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 89%        | ✔ 85%        | ✔ 99%        | ✔ 95%        | ✔ 81%        | ✔ 92%        | ✔ 93%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 89%        | ✔ 86%        | ✔ 95%        | ✔ 95%        | ✔ 85%        | ✔ 88%        | ✔ 87%        |
| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | ✔ 82%        | ⚠ 79%        | -            | -            | ✔ 81%        | ✔ 85%        | ✔ 87%        |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>83%</b> | ✔ <b>89%</b> | ✔ <b>87%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>87%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.8 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα»

#### 3.8.1 GRI ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» ανά μήνα

Στον πίνακα 35 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης των ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2024. Η Ίστρια συγκεντρώνει την υψηλότερη βαθμολογία με γενικό δείκτη ικανοποίησης 86% αντίστοιχα. Ακολουθεί η Μαγιόρκα και η Μαρμπέγια με 85% αντίστοιχα, η Αττάλεια και το Μπόντρουμ με 84% αντίστοιχα ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται το Ρίμιμι με 83%.

Πίνακας 35: GRI ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024      | Αττάλεια     | Μπόντρουμ    | Μαγιόρκα     | Μαρμπέγια    | Ίστρια       | Ρίμιμι       |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✔ 86%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        | ✔ 87%        | ✔ 83%        |
| Μάιος             | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        | ✔ 87%        | ✔ 83%        |
| Ιούνιος           | ✔ 85%        | ✔ 86%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 84%        |
| Ιούλιος           | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        | ✔ 87%        | ✔ 84%        |
| Αύγουστος         | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        | ✔ 82%        |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        | ✔ 83%        |
| Οκτώβριος         | ✔ 83%        | ✔ 82%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        | ✔ 83%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>86%</b> | ✔ <b>83%</b> |

Στον πίνακα 36 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίηση των ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 36: GRI ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023      | Αττάλεια     | Μπόντρουμ    | Μαγιόρκα     | Μαρμπέγια    | Ίστρια       | Ρίμινι       |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Απρίλιος          | ✔ 84%        | ✔ 86%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 81%        |
| Μάιος             | ✔ 85%        | ✔ 88%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 82%        |
| Ιούνιος           | ✔ 85%        | ✔ 88%        | ✔ 84%        | ✔ 87%        | ✔ 85%        | ✔ 83%        |
| Ιούλιος           | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 83%        |
| Αύγουστος         | ✔ 82%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        | ✔ 83%        |
| Σεπτέμβριος       | ✔ 83%        | ✔ 82%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ✔ 85%        | ✔ 83%        |
| Οκτώβριος         | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 83%        |
| <b>Μέσος Όρος</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>86%</b> | ✔ <b>86%</b> | ✔ <b>83%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

### 3.8.2 Δείκτες ποιότητας ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα»

Στον πίνακα 37 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας των ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2024.

Πίνακας 37: Δείκτες ποιότητας ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2024

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2024          | Αττάλεια     | Μπόντρουμ    | Μαγιόρκα     | Μαρμπέγια    | Ίστρια       | Ρίμινι       |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 87%        | ✔ 88%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 85%        | ✔ 89%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 86%        | ✔ 87%        | ✔ 83%        | ✔ 88%        | ✔ 81%        | ✔ 90%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 89%        | ✔ 89%        | ✔ 89%        | ✔ 90%        | ✔ 86%        | ✔ 91%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 91%        | ✔ 91%        | ✔ 88%        | ✔ 90%        | ✔ 91%        | ✔ 95%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 91%        | ✔ 92%        | ✔ 89%        | ✔ 91%        | ✔ 91%        | ✔ 94%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ✔ 88%        | ✔ 83%        | ✔ 84%        | ✔ 83%        | ✔ 82%        | ✔ 83%        |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>86%</b> | ✔ <b>83%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στην κατηγορία σχέση ποιότητας-τιμής, την πρώτη θέση καταλαμβάνει το Ρίμινι με 89%. Ακολουθεί το Μπόντρουμ με 88% και η Αττάλεια με 87%. Στην τέταρτη θέση βρίσκεται η Ίστρια με 85% ενώ η Μαρμπέγια και η Μαγιόρκα καταγράφουν 83%.

Στην κατηγορία δωματίου, το Ρίμινι κατέχει την πρώτη θέση με 90%. Η Μαρμπέγια ακολουθεί με 88% ενώ το Μπόντρουμ βρίσκεται στο 87%. Η Αττάλεια σημειώνει 86%. Η Μαγιόρκα με την Ίστρια βρίσκονται στις τελευταίες θέσεις με 83% και 81% αντίστοιχα.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, το Ρίμινι προηγείται με 91%, ακολουθούμενο από τη Μαρμπέγια με 91% και την Αττάλεια, την Μαγιόρκα και το Μπόντρουμ με 89% αντίστοιχα ενώ η Ίστρια βρίσκεται τελευταία με 86%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, το Ρίμινι είναι πρώτο με 95%, ακολουθούμενο από την Ίστρια, την Αττάλεια και το Μπόντρουμ με 91% αντίστοιχα. Η Μαρμπέγια καταγράφει 90%, ενώ η Μαγιόρκα βρίσκεται τελευταία με 88%.

Στο κριτήριο τοποθεσίας, το Ρίμινι βρίσκεται στην κορυφή με 94%. Ακολουθούν το Μπόντρουμ με 92%, η Ίστρια, η Μαρμπέγια και η Αττάλεια με 91% αντίστοιχα. Η Μαγιόρκα βρίσκεται στην τελευταία θέση με 89%.



Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η Απάλεια καταλαμβάνει την πρώτη θέση με 88% ενώ ακολουθεί η Μαγιόρκα με 84%. Το Μπόντρουμ, το Ρίμινι και η Μαρμπέγια σημειώνουν 83% ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Ίστρια με 82%.

Στον πίνακα 38 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες των ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» για την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου του 2023.

Πίνακας 38: Δείκτες ποιότητας ανταγωνιστικών μαζικών προορισμών «Ήλιος & Θάλασσα» θερινή σεζόν 2023

| ΑΠΡ-ΟΚΤ 2023          | Απάλεια      | Μπόντρουμ    | Μαγιόρκα     | Μαρμπέγια    | Ίστρια       | Ρίμινι       |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Σχέση Ποιότητας-Τιμής | ✔ 88%        | ✔ 89%        | ✔ 84%        | ✔ 84%        | ✔ 85%        | ✔ 89%        |
| Δωμάτιο               | ✔ 85%        | ✔ 85%        | ✔ 82%        | ✔ 88%        | ⚠ 79%        | ✔ 89%        |
| Εξυπηρέτηση           | ✔ 88%        | ✔ 89%        | ✔ 89%        | ✔ 90%        | ✔ 85%        | ✔ 91%        |
| Καθαριότητα           | ✔ 89%        | ✔ 86%        | ✔ 87%        | ✔ 89%        | ✔ 88%        | ✔ 95%        |
| Τοποθεσία             | ✔ 90%        | ✔ 92%        | ✔ 89%        | ✔ 91%        | ✔ 90%        | ✔ 94%        |
| Φαγητό-Ποτό           | ✔ 86%        | ✔ 86%        | ✔ 83%        | ✔ 83%        | ✔ 82%        | ✔ 93%        |
| <b>GRI</b>            | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>85%</b> | ✔ <b>84%</b> | ✔ <b>86%</b> | ✔ <b>86%</b> | ✔ <b>83%</b> |

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

#### **4 Παράρτημα: Σημειώσεις και επεξηγήσεις των στοιχείων των πινάκων και των γραφημάτων**

Δείκτες Ποιότητας Review Pro: Στους πίνακες ο Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης (GRI®) πελατών ξενοδοχείων, που υπολογίζεται από την ReviewPro®, εταιρεία που ειδικεύεται στην μέτρηση της online φήμης των ξενοδοχείων. Ο δείκτης αυτός υπολογίζεται για κάθε ξενοδοχείο, μέσω ανάλυσης των μεταβλητών που συνδέονται με τις αναρτήσεις σχολίων πελατών σε εκατοντάδες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, ιστοσελίδες σχολιασμού ξενοδοχείων και ιστοσελίδες OTAs (online travel agents – διαδικτυακά ταξιδιωτικά γραφεία). Επίσης, λαμβάνει υπόψιν όχι μόνο τις ημερήσιες κριτικές αλλά και τα ιστορικά δεδομένα των τελευταίων 365 ημερών δίνοντας μεγαλύτερη βαρύτητα στις πιο πρόσφατες κριτικές. Δείκτες άνω του 80% υποδηλώνουν θετική εμπειρία. Ο δείκτης είναι ποιοτικός και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της εξέλιξης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για τον υπολογισμό έχουν αναλυθεί τα στοιχεία 3.688 ξενοδοχείων από την Ελλάδα και τους ανταγωνιστές, διάφορων κατηγοριών και από διαφορετικές περιοχές της χώρας.

Η παρούσα μελέτη υλοποιήθηκε από το INSETE στο πλαίσιο της Πράξης:

*«Αναβάθμιση, μετεξέλιξη και λειτουργία των σύγχρονων και αποτελεσματικών εργαλείων του INSETE, για ενημέρωση και διάχυση της πληροφόρησης στις επιχειρήσεις και στους εργαζομένους στον τουριστικό τομέα: GREEK TOURISM ANALYTICS DASHBOARD – GTAD», με Κωδικό ΟΠΣ (MIS) 6003242, η οποία εντάσσεται στο Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα 2021- 2027» και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ+).*



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 2021 – 2027  
**ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ**