

16^η Έρευνα

Ικανοποίηση Τουριστών & Απόδοση Ξενοδοχείων Αττικής

2020



ΕΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ
ΑΘΗΝΩΝ - ΑΤΤΙΚΗΣ
& ΑΡΓΟΣΑΡΩΝΙΚΟΥ

www.all-athens-hotels.com

Χαρακτηριστικά έρευνας



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

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

Σε συνεργασία με την  Narratologies

Μέγας Χορηγός



Χορηγός



Με την υποστήριξη



Έρευνα

Ικανοποίησης Τουριστών & Απόδοση Ξενοδοχείων Αττικής

Η Ένωση Ξενοδόχων Αθηνών Αττικής και Αργοσαρωνικού επί 16 χρόνια καταγράφει την άποψη των επισκεπτών για την Αθήνα ως τουριστικό προορισμό. Αναζητά το προφίλ τους, τις προσδοκίες τους, τις τάσεις της αγοράς, τις απαιτήσεις τους, τα παράπονά τους και τους καλεί να βαθμολογήσουν το ταξίδι και την εμπειρία τους. Κάθε χρόνο στην έρευνα «Περί ικανοποίησης Τουριστών και απόδοσης Ξενοδοχείων Αττικής» επισκέπτες της πόλης μας οι οποίοι διαμένουν σε ξενοδοχεία – μέλη της Ένωσης όλων των κατηγοριών, απαντούν αναλυτικά σε ερωτηματολόγιο που κάθε χρόνο επικαιροποιείται και δίνει το 'στίγμα' της κάθε τουριστικής χρονιάς. Οι ίδιοι οι επισκέπτες μας καταγράφουν, περιγράφουν, βαθμολογούν, εξηγούν αλλά και προτείνουν... Τα στοιχεία που συγκεντρώνονται από επισκέπτες της πόλης που έχουν ολοκληρώσει το ταξίδι τους και ετοιμάζονται να επιστρέψουν στην χώρα τους, τα επεξεργάζεται και τα αναλύει η GBR Consulting. Για το 2020, παρά τις οικονομικές και πρακτικές αντιξοότητες λόγω της πανδημίας covid-19, κρίθηκε σκόπιμο και ουσιαστικό για όλους τους εμπλεκόμενους με τον Τουρισμό της Αθήνας, η φετινή Έρευνα "Ικανοποίησης Επισκεπτών και Απόδοσης Ξενοδοχείων" να διεξαχθεί κανονικά, προκειμένου να καταγράψουμε τα δεδομένα μιας αντικειμενικά 'ιστορικής' για τον διεθνή και τον ελληνικό Τουρισμό χρονιάς, μαζί με τις απόψεις και το προφίλ των πελατών στα ξενοδοχεία - εν μέσω πανδημίας. Τα στοιχεία που προκύπτουν από τις απαντήσεις έστω και λιγοστών σε σχέση με προηγούμενα έτη επισκεπτών, μαζί με τα φετινά στοιχεία απόδοσης των ξενοδοχείων, είναι εξαιρετικά ενδιαφέροντα και απολύτως απαραίτητα για την αποτίμηση της κατάστασης και την εξαγωγή σωστών συμπερασμάτων. Η Έρευνα διήρκεσε από τον μήνα Αύγουστο έως και τον Οκτώβριο, δρομολογήθηκε νέος τρόπος συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων από τους ενοίκους των ξενοδοχείων (μέσω tablets και application), επικαιροποιήθηκαν τα φετινά ερωτηματολόγια με ερωτήσεις σχετικές με τις συνθήκες - μέτρα - πρωτόκολλα ασφάλειας για τον covid -19, επικαιροποιήθηκε το δείγμα των ξενοδοχείων που συμμετείχαν λόγω ανοιχτών και κλειστών ξενοδοχείων, διερευνήθηκαν νέες σχέσεις και νέοι τρόποι συνεργασίας με νέους συνεργάτες όπως η εταιρεία Narratologies. Η εταιρεία, η οποία έλαβε το τρίτο βραβείο ΞΕΕ/Capsule T. ενέταξε το ερωτηματολόγιο της Έρευνας στο application τουρισμού - πολιτισμού που έχει δημιουργήσει (με τον τίτλο "21 heroes- ένα διαδραστικό παιχνίδι ανακάλυψης"). Χορηγοί της φετινής μας έρευνας, είναι οι εταιρείες Golden Chemicals (Μέγας Χορηγός) και City Contact (Χορηγός και Χορηγός Επικοινωνίας).

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν όχι μόνο τα φετινά συμπεράσματα, αλλά και οι αλλαγές που παρατηρούμε να συντελούνται από χρόνο σε χρόνο αναφορικά με όσα οι τουρίστες γνωρίζουν για την Αθήνα την Αττική και τον Αργοσαρωνικό ή με τις προσδοκίες τους, τους λόγους που επιλέγουν την Αθήνα κ.ά. Εντυπωσιάζουν επίσης και όσα θετικά ή αρνητικά τελικά δεν αλλάζουν, φανερώνοντας εξακολουθητικά και διαχρονικά είτε όσα ικανοποιούν τους επισκέπτες μας, είτε όσα τους ενοχλούν. Τα συμπεράσματα αποτελούν πρόκληση όχι μόνο για τους αρμόδιους πολιτειακούς και θεσμικούς φορείς ή τους ξενοδόχους, αλλά και για τον καθένα μας ξεχωριστά ως πολίτη της Αθήνας.

Ευχαριστούμε θερμά όσους συνέβαλλαν στην επιτυχία και της φετινής 16ης Έρευνας: Τα ξενοδοχεία -μέλη μας, τον Σύλλογο Διευθυντών Ξενοδοχείων Αθηνών που ειδικά την φετινή χρονιά 'αγκάλιασε την έρευνα' η οποία θα έπρεπε να διεξαχθεί σε ιδιαίτερες συνθήκες, τους ερευνητές, τους χορηγούς μας, φυσικά τον στενό συνεργάτη μας GBR Consulting αλλά τους ίδιους τους επισκέπτες μας που συνεργάστηκαν απαντώντας επιμελώς στις ερωτήσεις μας.

Λαμπρινή Καρανάσιου – Ζουλοβίτς
Πρόεδρος ΕΞΑΑΑ

Η πανδημία Covid-19 οδήγησε σε δραματική απώλεια ανθρώπινων ζωών, επηρέασε σοβαρά την κοινωνική ζωή, τη δημόσια υγεία, την εκπαίδευση, τις επιχειρήσεις, την απασχόληση και τις οικονομίες συνολικά. Οι λέξεις "Lockdown" και «κοινωνική απόσταση» έχουν γίνει μέρος της καθημερινότητάς μας.

Η Ελλάδα περιόρισε την εξάπλωση του ιού κατά τη διάρκεια του πρώτου κύματος τον Μάρτιο 2020, λαμβάνοντας σε πρώιμο στάδιο αυστηρά μέτρα. Τα μέτρα προστασίας της υγείας και της ασφάλειας των πολιτών, οδήγησαν στο άνοιγμα από τον Ιούνιο του 2020. Η χώρα ήταν έτοιμη να δεχτεί τουρίστες με ανοιχτά τα εμπορικά καταστήματα και την εστίαση.

Η Ελλάδα προβλήθηκε ως ασφαλής προορισμός και αυτό φαίνεται από τα στοιχεία που δήλωσαν οι τουρίστες. Ο δεύτερος κύριος λόγος μετά τους αρχαιολογικούς χώρους και τον πολιτισμό της πόλης για την επιλογή της Αθήνας ήταν πράγματι η ασφάλεια σε σχέση με το Covid-19: περίπου το 43% των τουριστών αναφυχής που ήρθαν στην Αθήνα δήλωσαν ότι επέλεξαν την Αθήνα επειδή τη θεώρησαν ασφαλή προορισμό. Μεταξύ των επισκεπτών αναφυχής ηλικίας 18-25 ετών αυτό το ποσοστό ήταν 60%.

Επιπλέον, οι αλλοδαποί αισθάνθηκαν, με βαθμολογία 7,6 στα 10, ότι ήταν αρκετά καλά ενημερωμένοι για τα μέτρα Covid-19 της Ελλάδας. Η ηλικιακή ομάδα άνω των 55 ετών φαίνεται ότι είναι πιο ενημερωμένη για τα μέτρα συγκριτικά με τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες. Αυτό ίσως οφείλεται στο ότι είναι πιο ευάλωτοι στον Covid-19 και επομένως θέλουν να νιώθουν ασφαλείς στον προορισμό που θα ταξιδέψουν.

Οι ξενοδόχοι κάνοντας συστηματική προσπάθεια εφαρμογής μέτρων ασφαλούς διαμονής είχε ως αποτέλεσμα τόσο οι Έλληνες όσο και οι αλλοδαποί να νιώθουν πολύ ασφαλείς στο ξενοδοχείο βαθμολογώντας με 8,9 και 9,2 αντίστοιχα. Παρόμοια αξιολόγηση έγινε για τα αξιοθέατα, τα εστιατόρια και τα ταξί, όλα με βαθμό υψηλότερο από 8. Μικρότερη βαθμολογία πήραν η ασφάλεια στους δρόμους, στα καταστήματα και στα bar / cafe, ενώ οι αλλοδαποί αξιολόγησαν πολύ χαμηλά, με 6,9 τα ΜΜΜ. Οι Έλληνες δεν ένιωθαν ασφαλείς στις δημόσιες συγκοινωνίες με βαθμολογία 5,6 και επίσης αξιολόγησαν την ασφάλεια στα ταξί σημαντικά χαμηλότερα από τους ξένους με βαθμό 7,2. Από την άλλη πλευρά, οι Έλληνες ένιωθαν ασφαλέστεροι στα εστιατόρια και στους δρόμους.

Συνολικά, με βαθμό 7,3 οι αλλοδαποί πιστεύουν ότι τα μέτρα Covid-19 δεν επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό την εμπειρία τους στην Αθήνα, ενώ η εμπειρία των Ελλήνων επηρεάστηκε περισσότερο από τα μέτρα βαθμολογώντας με 6,9.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι η πανδημία δεν είχε αντίκτυπο στις δαπάνες στην πόλη, που κυμάνθηκαν στα ίδια επίπεδα με το 2018 και το 2019, ήτοι € 115 ημερήσια δαπάνη ανά άτομο. Επίσης, η συνολική εμπειρία στην πόλη δεν επηρεάστηκε. Στην πραγματικότητα, ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης αυξήθηκε από 8,1 το 2019 σε 8,2 το 2020.

Παρά την υψηλή ικανοποίηση των τουριστών και την ασφάλεια που ένιωσαν από την εμπειρία τους στην Αθήνα, η τουριστική ζήτηση για τον προορισμό παρέμεινε σε χαμηλά επίπεδα. Μετά το Lockdown την περίοδο Ιούλιο - Οκτώβριο η ζήτηση αυξήθηκε, αλλά οι διεθνείς αφίξεις κατοίκων του εξωτερικού στο αεροδρόμιο της Αθήνας κυμάνθηκαν στο 35% σε σύγκριση με την αντίστοιχη περίοδο του 2019. Το Νοέμβριο του 2020, η ζήτηση κατέρρευσε ξανά με νέα μέτρα που λήφθηκαν στην Ελλάδα και τις κύριες αγορές της. Οι Αμερικανοί, που αποτελούν μακράν τη πιο σημαντική αγορά για την Αθήνα, δεν είχαν τη δυνατότητα να ταξιδέψουν στην Ευρώπη από τον Μάρτιο 2020.

Ένας σημαντικός αριθμός ξενοδόχων αποφάσισε να κρατήσει κλειστή τη μονάδα του για όλο το χρόνο παρά τη δυνατότητα ανοίγματος την 1η Ιουνίου, λόγω της χαμηλής ζήτησης. Τον Σεπτέμβριο καταγράφηκε το υψηλότερο επίπεδο δωματίων σε λειτουργία που ήταν 78%. Τον Δεκέμβριο μόνο το 56% των αθηναϊκών δωματίων ήταν διαθέσιμα.

Συνολικά το 2020 ήταν καταστροφικό έτος για τον ξενοδοχειακό τομέα. Λαμβάνοντας υπόψη τα ξενοδοχεία που δεν ήταν σε λειτουργία λόγω του Covid-19 (μέθοδος TRI - Total Room Inventory), η πληρότητα το 2020 ήταν μόλις 19,7%. Η απώλεια των συνολικών εσόδων για τον ξενοδοχειακό τομέα της Αττικής εκτιμάται σε € 700 εκατ..

Τα επίπεδα πληρότητας σε Βαρκελώνη και Ρώμη, ήταν ακόμη χαμηλότερα από αυτά της Αθήνας με βάση τη μέθοδο TRI με 17% και 15% αντίστοιχα, ενώ η Μαδρίτη έφτασε σε παρόμοιο επίπεδο με την Αθήνα. Από τις πόλεις της Μεσογείου μόνο η Κωνσταντινούπολη παρουσίασε σχετικά καλύτερη απόδοση, αλλά με πληρότητα μόλις 30% YTD Δεκέμβριος 2020 (TRI).

Stefan Merkenhof
Managing Consultant

Ένωση Ξενοδόχων
Αθηνών-Αττικής & Αργοσαρωνικού

Έρευνα Ικανοποίησης Τουριστών 2020

1. Γενικά στοιχεία

Κατηγορία Ξενοδοχείου:
Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις☐ 5* ☐ 4* ☐ 3* ☐ 2* ☐ 1*

Ηλικία:

☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ >55

Χώρα διαμονής: _____

Ταξιδεύετε:
Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις☐ Μόνος/η ☐ Με φίλο/φίλη/φίλους
☐ Με σύντροφο ☐ Με συνάδελφο/ους
☐ Μόνο με παιδιά ☐ Με σύντροφο & παιδιάΠόσες φορές έχετε επισκεφθεί την Αθήνα:
Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις☐ πρώτη φορά ☐ περισσότερεςΔιάρκεια παραμονής στην Αθήνα (βράδια):
Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
☐ 6 ☐ 7 ☐ >7Η επίσκεψή σας στην Αθήνα αποτελεί μέρος
ταξιδιού; Επιλέξτε μια από τις παρακάτω
απαντήσεις☐ Όχι, μόνο Αθήνα
☐ Ναι, θα μείνουμε ή μείνουμε και σε άλλες περιοχέςΕάν επισκεφθείτε/επισκεφθήκατε και άλλη/ες
περιοχή/ες εκτός από την Αθήνα ποια είναι η
συνολική διάρκεια του ταξιδιού:
Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις☐ 0-7 ημέρες ☐ 15-21 ημέρες
☐ 8-14 ημέρες ☐ >21 ημέρες

2. Σκοπός ταξιδιού

Είστε εδώ για:
Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει☐ Δουλειά
☐ Διακοπές
☐ Συνέδριο / incentive / έκθεση
☐ Φίλοι / συγγενείς
☐ Άλλο: _____Εάν επισκεφθήκατε την Αθήνα για μόνο
για διακοπές γιατί την επιλέξατε;
Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει☐ Ασφαλής προορισμός σχετικά με τον κορωνοϊό
☐ Εύκολη πρόσβαση
☐ Είναι must προορισμός
☐ Αρχαιολογικοί χώροι / πολιτιστικό ενδιαφέρον
☐ Στάση για μετάβαση σε άλλο προορισμό στην
Ελλάδα
☐ Ελκυστικό εμπορικό κέντρο / ψώνια
☐ Διασκέδαση & νυχτερινή ζωή
☐ Συμμετοχή σε εκδήλωση
☐ Ελκυστικό πακέτο (φθινό) ☐ Άλλος λόγος3. Πότε αποφασίσατε το ταξίδι σας στην Αθήνα:
Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις:☐ πριν τις 30 Απριλίου 2020
☐ μετά τον Απρίλιο 2020

4. Πληροφοριακό υλικό για την Αθήνα:

Πήρατε ενημερωτικό υλικό για την Αθήνα από το info
stand του ξενοδοχείου; ☐ Ναι ☐ ΌχιΑν ναι, πώς το αξιοποιήσατε:
☐ Ναι ☐ Όχι
- Για εστιατόριο/café ☐ Ναι ☐ Όχι
- Για επίσκεψη σε μουσεία κτλ. ☐ Ναι ☐ Όχι
- Για περιήγηση στην πόλη ☐ Ναι ☐ Όχι
- Για εύρεση κάποιου tour ☐ Ναι ☐ Όχι
- Για αγορές ☐ Ναι ☐ Όχι
- Για νυχτερινή διασκέδαση ☐ Ναι ☐ Όχι

Άλλο: _____

Πόσα μέλη από την «παρέα» σας χρησιμοποιούν
το ίδιο αντίγραφο από το Info Stand;Άτομα
Athens Guide: _____
Athens Map: _____
Athens by Metro & Tram: _____Κάνετε χρήση των κουπονιών που
παρουσιάζονται στο Athens Guide;☐ Ναι ☐ Όχι

5. Δαπάνες στη πόλη

Παρακαλούμε σημειώστε το σύνολο των εξόδων
μη συμπεριλαμβανομένων εισιτηρίων μετάβασης και
ξενοδοχείου του ταξιδιού (συμπεριλαμβανομένων του
συντρόφου και των παιδιών)Εάν δεν έχετε ολοκληρώσει το ταξίδι σας
παρακαλούμε κάνετε μια εκτίμηση των εξόδων€ _____ Αξιοθέατα - Διασκέδαση
€ _____ Εστιατόρια - Cafés, bars, snacks κτλ.
€ _____ Αγορές (Shopping)
€ _____ Άλλο
€ _____ **Σύνολο**6. Λαμβάνοντας υπόψη Covid-19, σε ποιο βαθμό
νιώθετε ασφαλείς (1. καθόλου, 10. απόλυτα)Στο δρόμο 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα αξιοθέατα (μουσεία κτλ.) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στο ξενοδοχείο 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα εστιατόρια 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα bars / cafes 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα καταστήματα 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα μέσα μαζικής μεταφοράς 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Στα ταξί 1 2 3 4 5 6 7 8 9 107. Πώς επηρεάζουν τα μέτρα την ευημερία σας;
(1. αρνητικά, 10. θετικά)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Συγκριτικά με τις προσδοκίες σας η ευημερία
σας στην Αθήνα ήταν:
Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις☐ πολύ καλύτερη ☐ καλύτερη
☐ ίδια ☐ χειρότερη ☐ πολύ χειρότερη9. Η άποψή σας για διάφορα θέματα. Βάλτε σε
κύκλο την απάντησή (1. ανεπαρκές /10. άψογο)Συμπεριφορά κατοίκων Αθήνας 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πολιτισμός 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Διασκέδαση / Αναψυχή 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πρόσβαση από αεροδρόμιο 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ασφάλεια στην πόλη 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Σήματα και Πληροφόρηση 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πάρκα, «Πράσινο» 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πλατείες, πεζοδρόμια 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Πληθυσμός για ειδικές εκδηλώσεις 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Δημόσια καθαριότητα 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Κατάσταση ατμόσφαιρας 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Κατάσταση θορύβου 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Μέσα μαζικής μεταφοράς 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Η άποψή σας για τις εγκαταστάσεις.
(1. ανεπαρκές /10. άψογο)Ξενοδοχείο (Ποικιλία-Εγκ/σεις) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Καταστήματα(Ποικιλία-Εγκ/σεις) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Εστιατόρια (Ποικιλία-Εγκ/σεις) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Bar/Café (Ποικιλία-Εγκ/σεις) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Υπηρεσίες Ταξί 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Σχέση Τιμής / Ποιότητας:

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

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

10. Σύσταση

Θα συστήσετε την Αθήνα σε τρίτους;

☐ Ναι ☐ ΌχιΑισθάνεστε ότι υπάρχουν και άλλα πράγματα
που θέλετε να δείτε στην Αθήνα;☐ Ναι ☐ Όχι

Θα την επισκεπτόσασταν πάλι;

☐ Ναι ☐ ΌχιΕΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΑΘΗΝΩΝ - ΑΤΤΙΚΗΣ & ΑΡΓΟΣΑΡΩΝΙΚΟΥ
ATHENS - ATTICA & ARGOSARONIC HOTEL ASSOCIATIONΕΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΑΘΗΝΩΝ - ΑΤΤΙΚΗΣ & ΑΡΓΟΣΑΡΩΝΙΚΟΥ
ATHENS - ATTICA & ARGOSARONIC HOTEL ASSOCIATION



Athens - Attica & Argosaronic
Hotel Association

Tourist Satisfaction Survey 2020

1. General characteristics

Hotel Category:
Choose one of the following answers

☐ 5* ☐ 4* ☐ 3* ☐ 2* ☐ 1*

Age Group:
Choose one of the following answers

☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ >55

Country of origin: _____

Are you travelling:
Choose one of the following answers

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

How many times have you visited Athens:
Choose one of the following answers

☐ first time ☐ several times ☐ No answer

Length of stay in Athens (number of nights):

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
☐ 6 ☐ 7 ☐ >7

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

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

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

Choose one of the following answers

☐ 0-7 days ☐ 15-21 days
☐ 8-14 days ☐ >21 days

2. Purpose of your trip

Are you here for:
Check any that apply

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

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

Check any that apply

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

3. When did you decide to do a trip to Athens / Greece? Choose one of the following answers

☐ before 30 April 2020
☐ after April 2020

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Information material for Athens:

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

☐ Yes ☐ No

If yes, how did you use them:

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

Other: _____

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

People

Athens Guide: _____

Athens Map: _____

Athens by Metro & tram: _____

Did you use the coupons by Athens Guide?

☐ Yes ☐ No

5. Expenditures in the city

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

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

€ _____ Attractions - Entertainment
€ _____ Restaurants - Cafés, bars, snacks etc.
€ _____ Shopping
€ _____ Other
€ _____ Total



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

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

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Choose one of the following answers
☐ much better ☐ better ☐ same
☐ worse ☐ much worse

9. Your opinion on different aspects

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

Your opinion on the facilities

Please circle the answer

(1. totally inadequate; 10. excellent)
Hotel facilities 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Shopping facilities 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Restaurant facilities 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Bar / Café facilities 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Taxi services 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Value for money:

Please circle the answer

(1. totally inadequate; 10. excellent)
Shopping value for money 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Restaurants value for money 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Bar / Café value for money 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Hotel value for money 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Taxi value for money 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Overall Satisfaction 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Re-visit / recommendation

Would you recommend Athens to others? ☐ Yes ☐ No
Do you feel that there are other things that you would have liked to see / do in Athens? ☐ Yes ☐ No
Would you re-visit? ☐ Yes ☐ No



ΕΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΑΘΗΝΩΝ - ΑΤΤΙΚΗΣ & ΑΡΓΟΣΑΡΟΝΙΚΟΥ
ATHENS - ATTICA & ARGOSARONIC HOTEL ASSOCIATION



ΕΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΑΘΗΝΩΝ - ΑΤΤΙΚΗΣ & ΑΡΓΟΣΑΡΟΝΙΚΟΥ
ATHENS - ATTICA & ARGOSARONIC HOTEL ASSOCIATION

2020

Covid-19



Covid-19

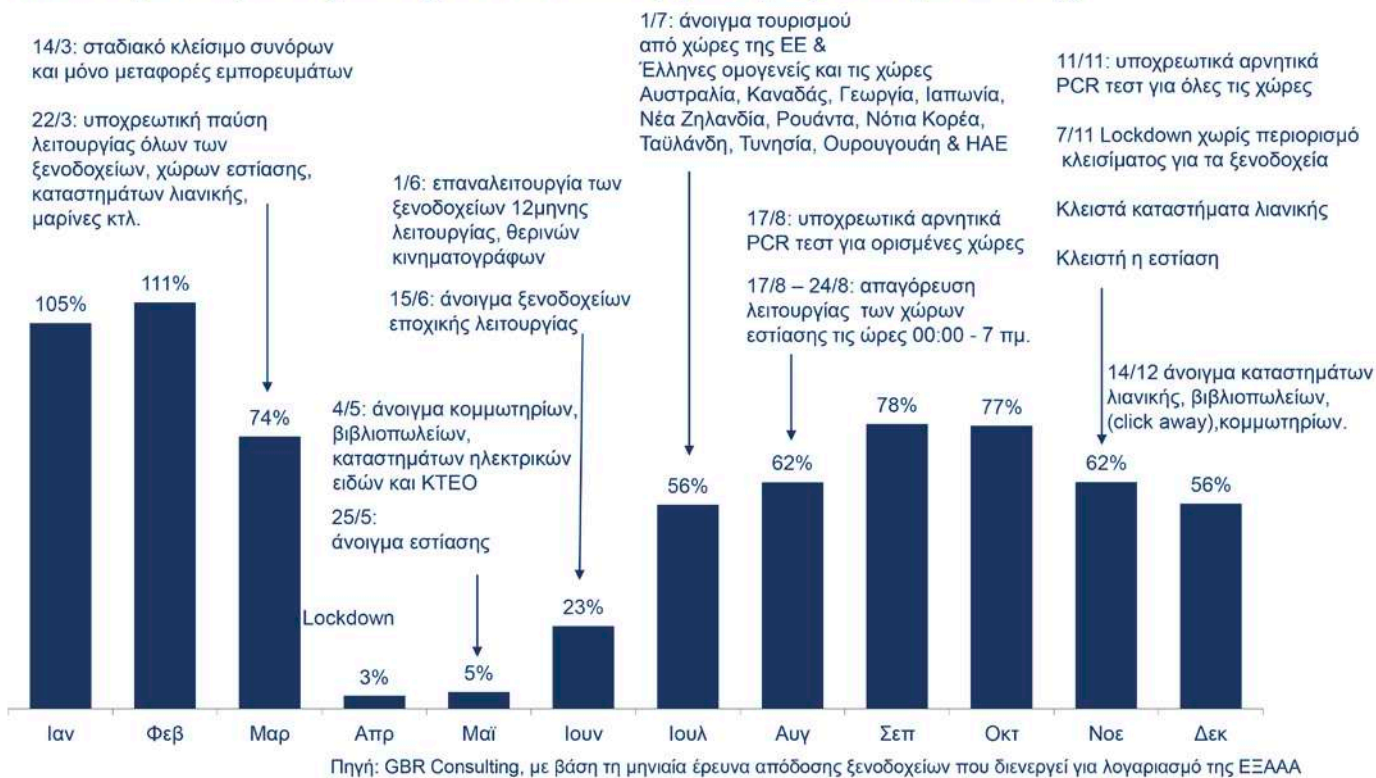
Η εξέλιξη του Covid-19 στην Ελλάδα



Πηγή: ΕΟΔΥ

Covid-19

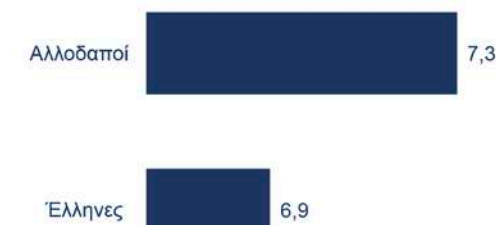
Διαθέσιμα δωμάτια ξενοδοχείων σε λειτουργία & μέτρα αντιμετώπισης



Covid-19

Βαθμός επιρροής & ενημέρωσης των μέτρων

Βαθμός επιρροής των μέτρων στην εμπειρία



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



Βαθμός επιρροής (1 αρνητικά - 10 θετικά)

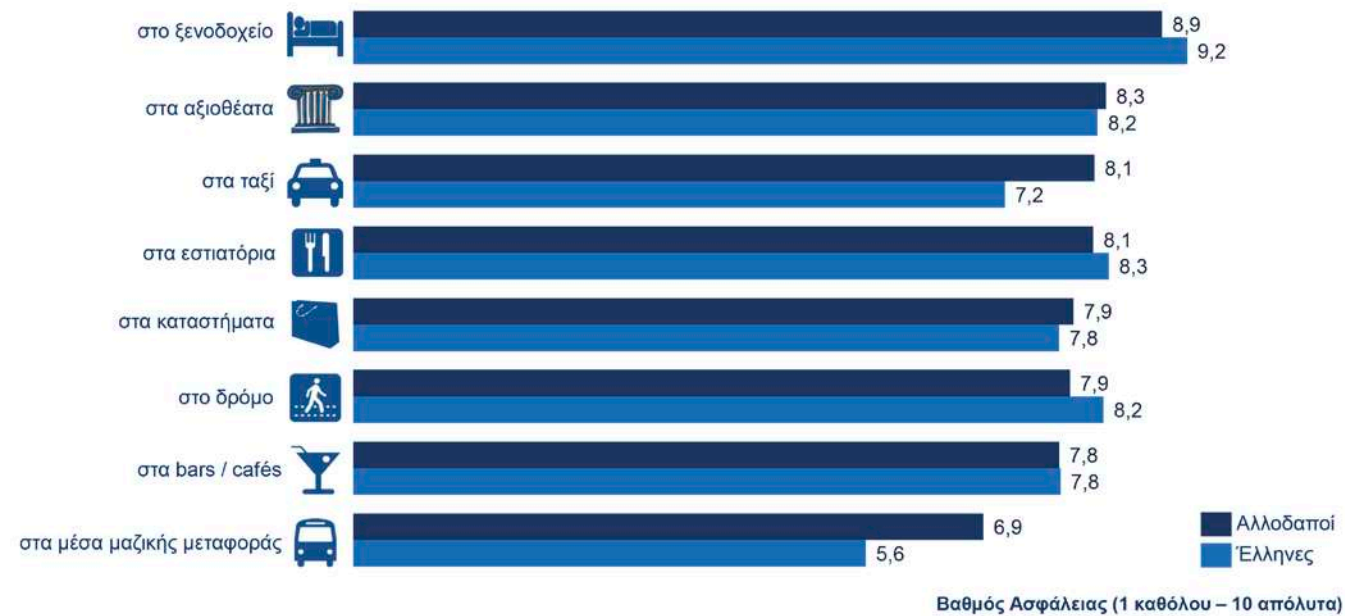
- ✓ Οι αλλοδαποί με βαθμό 7,3 πιστεύουν ότι τα μέτρα Covid-19 δεν επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό την εμπειρία τους στην Αθήνα, ενώ η εμπειρία των Ελλήνων στην Αθήνα επηρεάστηκε περισσότερο από τα μέτρα βαθμολογώντας με 6,9.
- ✓ Οι αλλοδαποί τουρίστες που βρίσκονται στην ηλικιακή ομάδα άνω των 55 ετών φαίνεται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



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

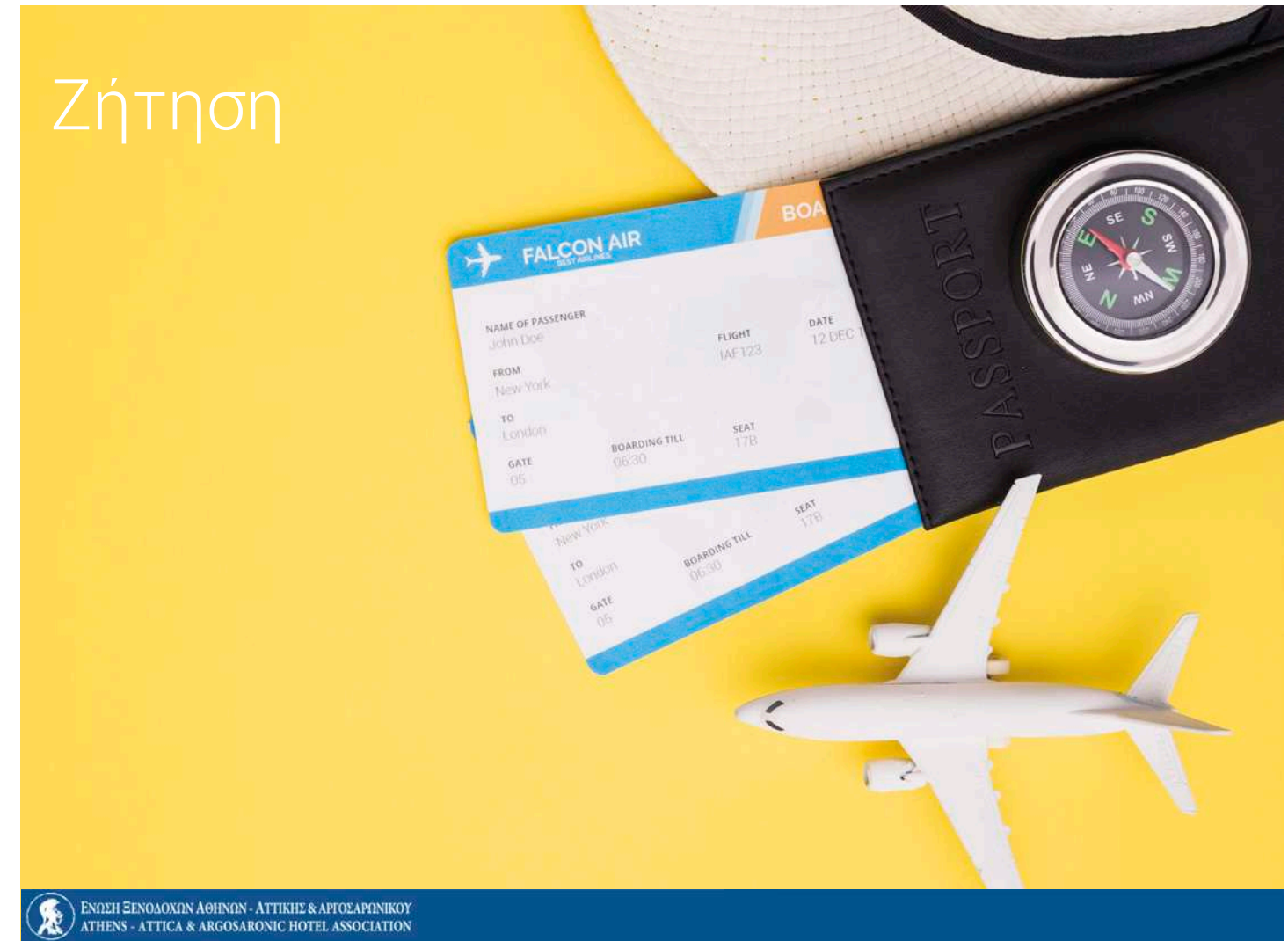
Covid-19

Αξιολόγηση της ασφάλειας - Έλληνες vs αλλοδαποί



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

Ζήτηση



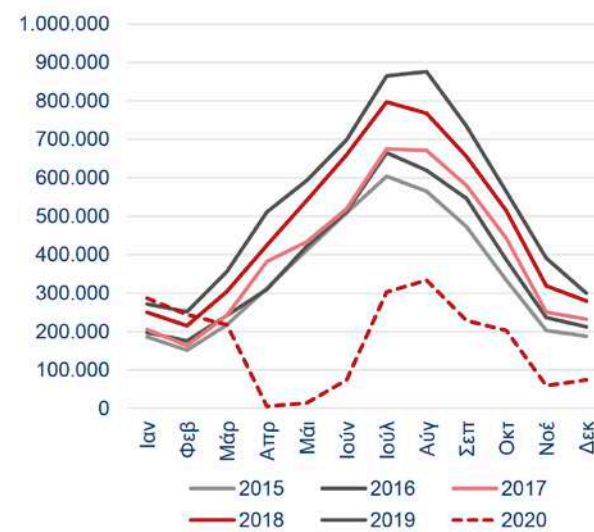
Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών

Διεθνείς αφίξεις κατοίκων του εξωτερικού

Σύνολο εξέλιξης



Εποχικότητα

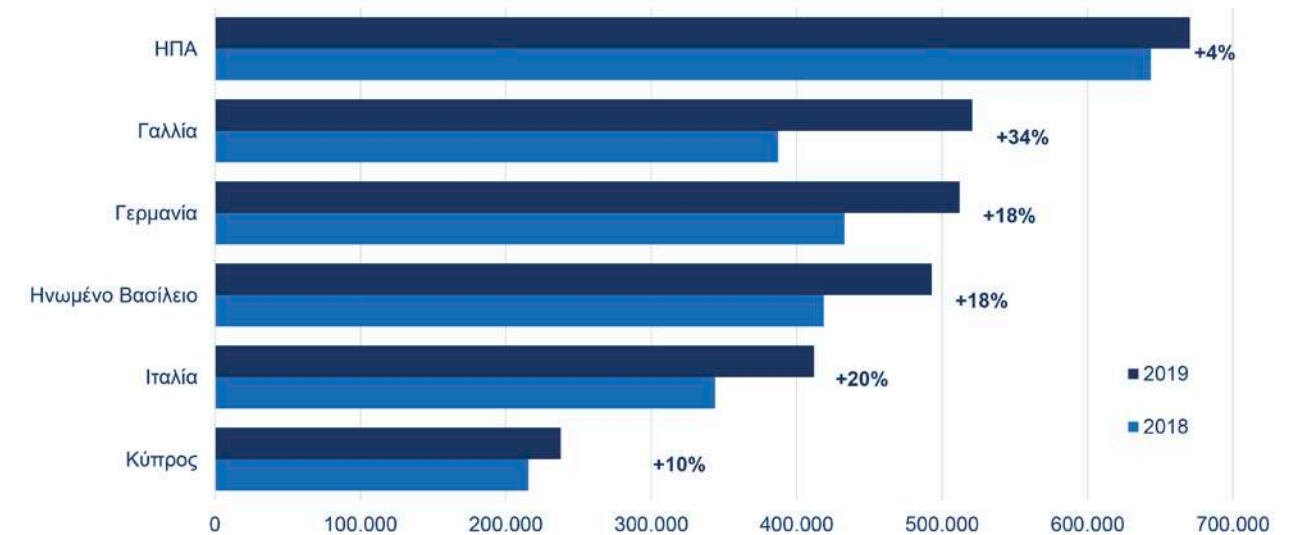


Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ, ΥΠΑ

Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών

Κύριες αγορές 2019 - 2018

Αφίξεις τουριστών κύριων αγορών (για αναψυχή)

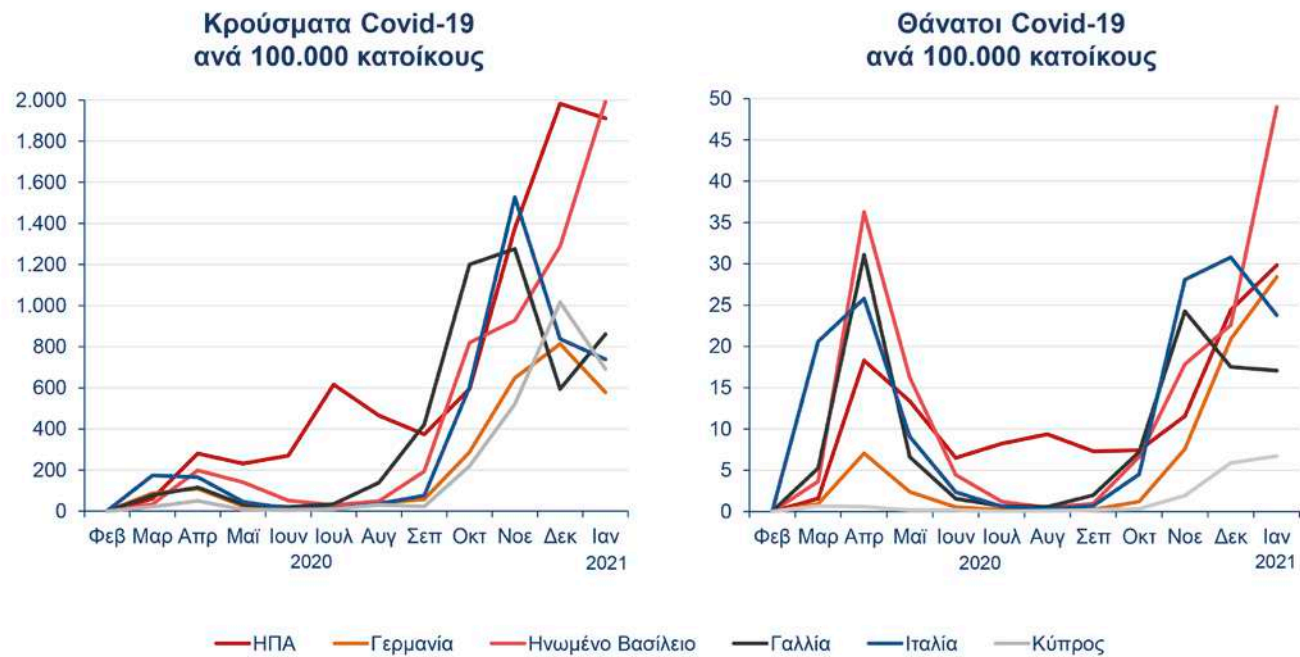


i Οι παραπάνω 6 κύριες αγορές αντιπροσωπεύουν το 49% όλων των διεθνών αφίξεων (για αναψυχή) στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, για το 2018 & 2019.

Πηγή: Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, ανάλυση από GBR Consulting

Covid-19 στις κύριες αγορές

Κρούσματα & θάνατοι



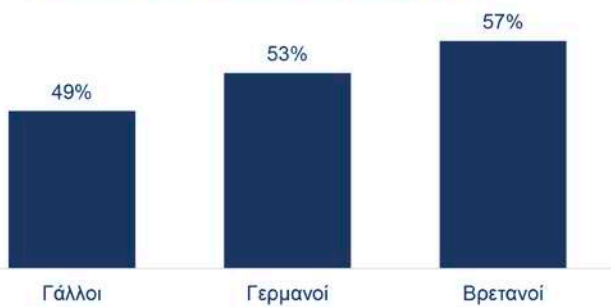
Πηγή: Worldometers

Covid-19

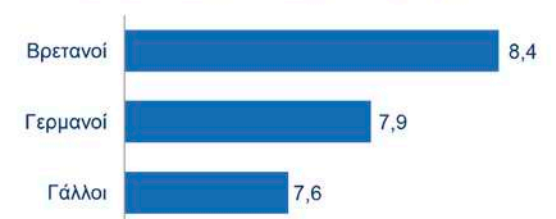
Σύγκριση αλλοδαπών τουριστών από Γαλλία, Γερμανία και ΗΒ

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

Επιλογή της Αθήνας ως ασφαλής προορισμός (τουρίστες αναψυχής)

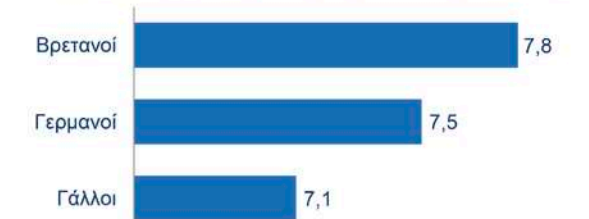


Βαθμός ενημέρωσης για τα μέτρα



Βαθμός Ενημέρωσης (1 καθόλου – 10 απόλυτα)

Βαθμός επιρροής των μέτρων στην εμπειρία



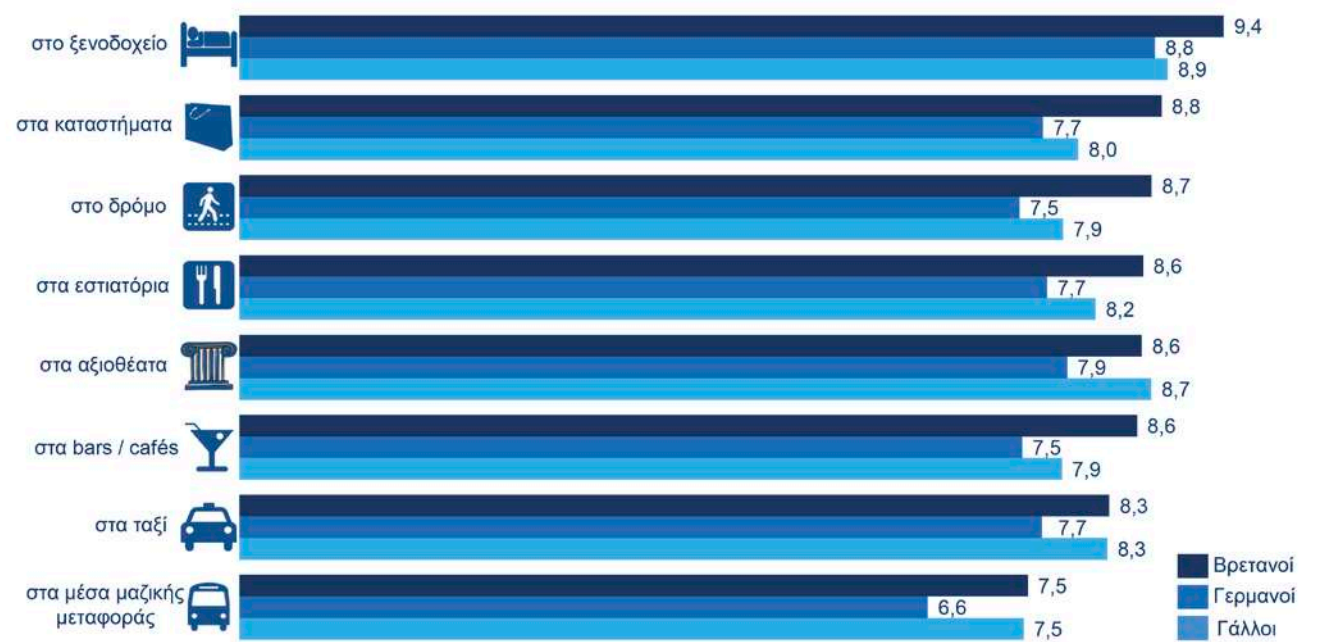
Βαθμός Επιρροής (1 αρνητικά – 10 θετικά)

Covid-19

gbr
consulting

Σύγκριση αλλοδαπών τουριστών από Γαλλία, Γερμανία και ΗΒ

Αξιολόγηση της ασφάλειας



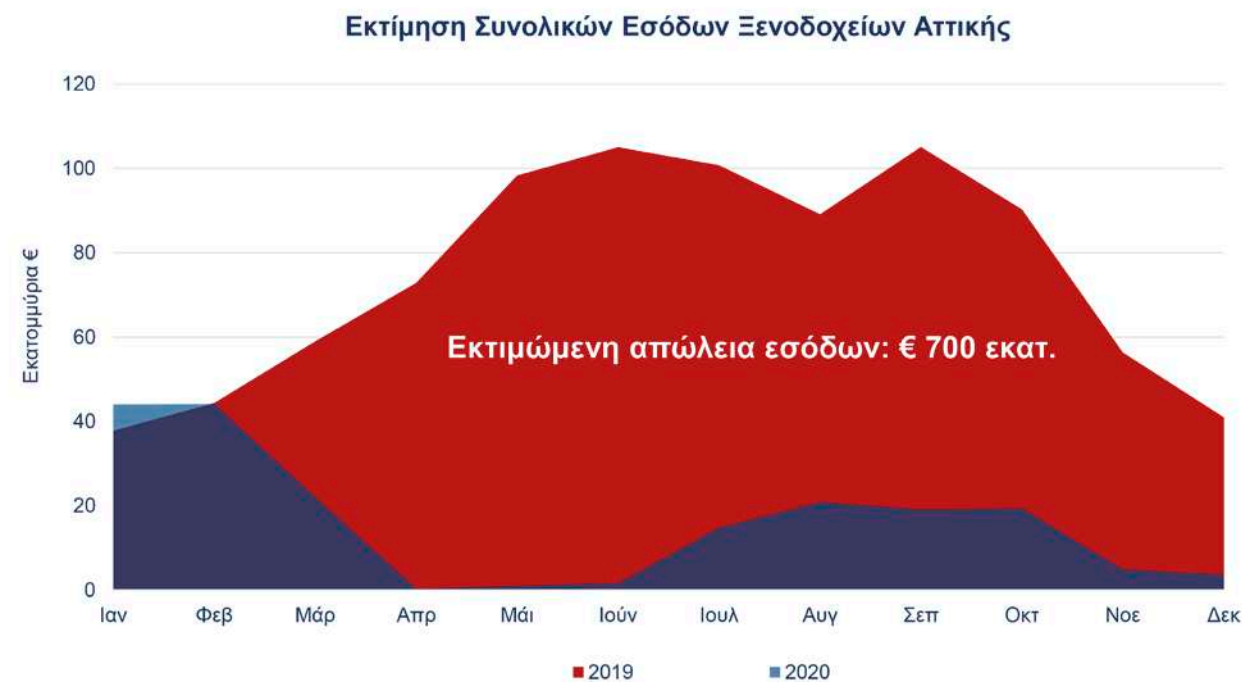
Βαθμός Ασφάλειας (1 καθόλου – 10 απόλυτα)

Απόδοση
Ξενοδοχείων

Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων



Απόδοση συνολικών εσόδων 2019 vs 2020



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

Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων



Βασικοί δείκτες 2008 - 2020



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

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

Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

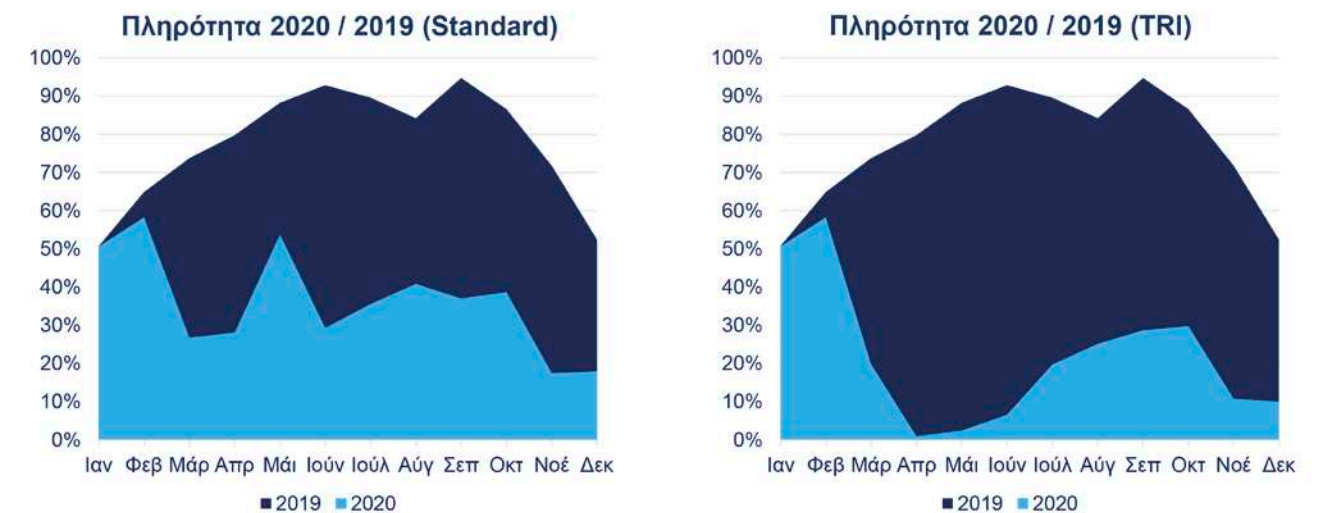
Μηνιαία απόδοση 2020



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

Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

Μηνιαία απόδοση 2020

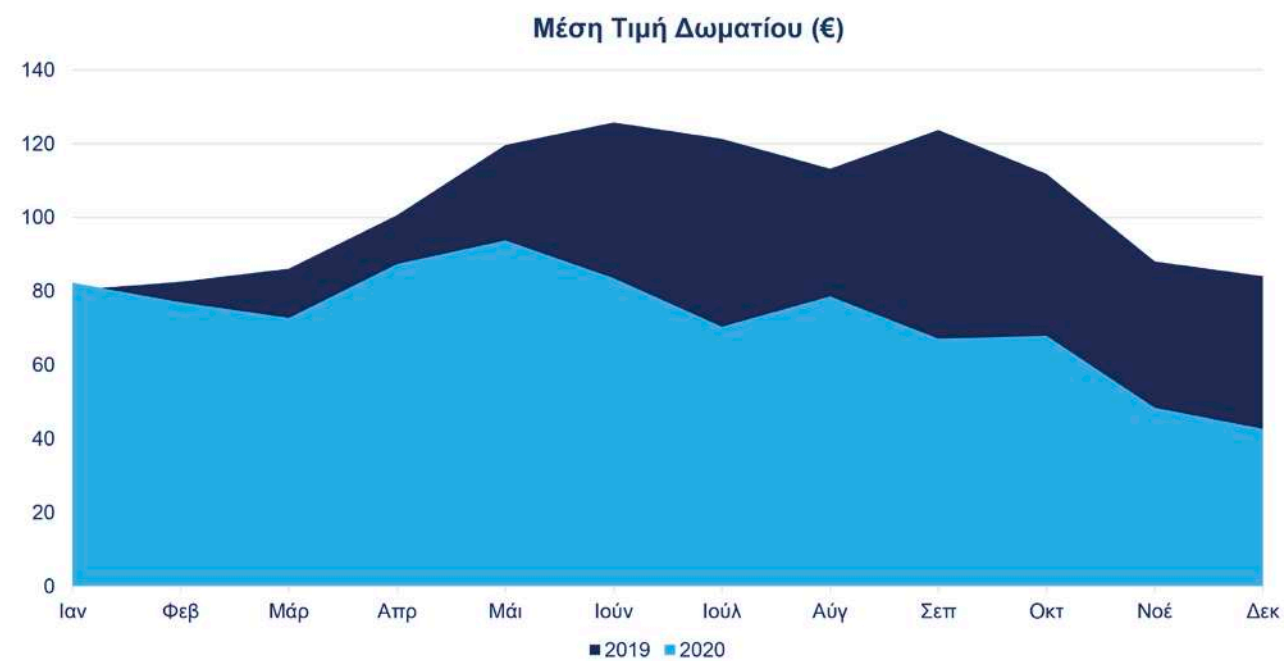


i Κατά τη διάρκεια του 2020, η Αθήνα κατέγραψε πληρότητα 19,7% (TRI) σε σύγκριση με 77,5% το 2019 (standard).

Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

gbr
consulting

Μηνιαία απόδοση 2019 / 2020



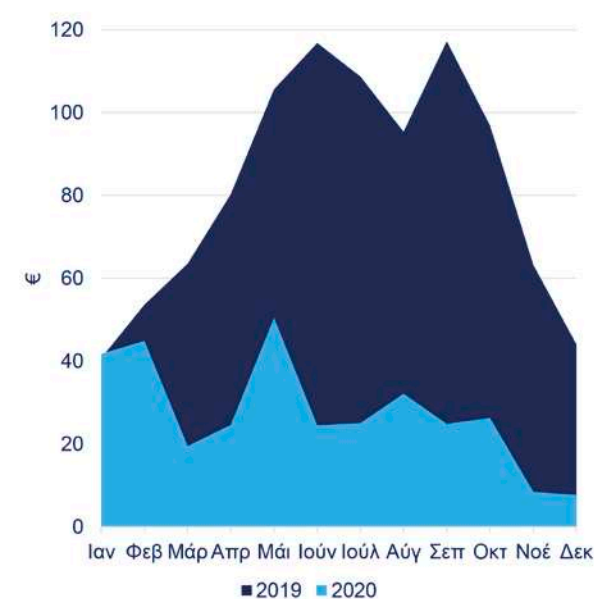
Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑ

Απόδοση αθηναϊκών ξενοδοχείων

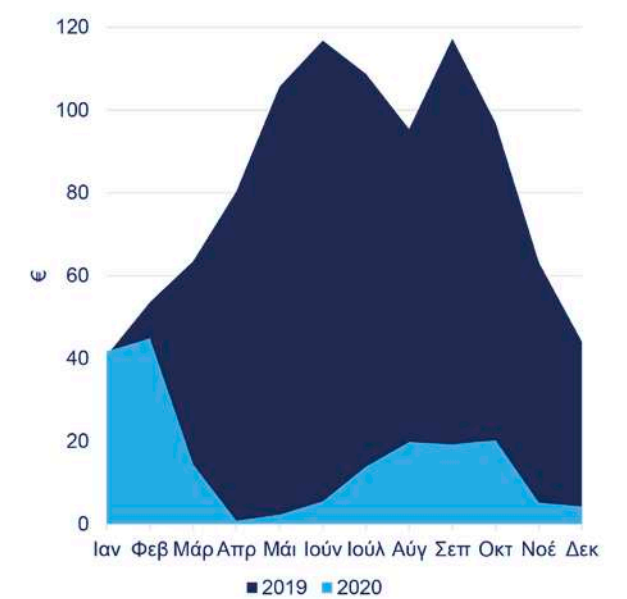
gbr
consulting

Μηνιαία απόδοση 2019 / 2020

Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο (Standard)



Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο (TRI)



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



Τα κύρια μέτρα Covid-19 στις Μεσογειακές χώρες



Ιταλία

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

Ισπανία

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

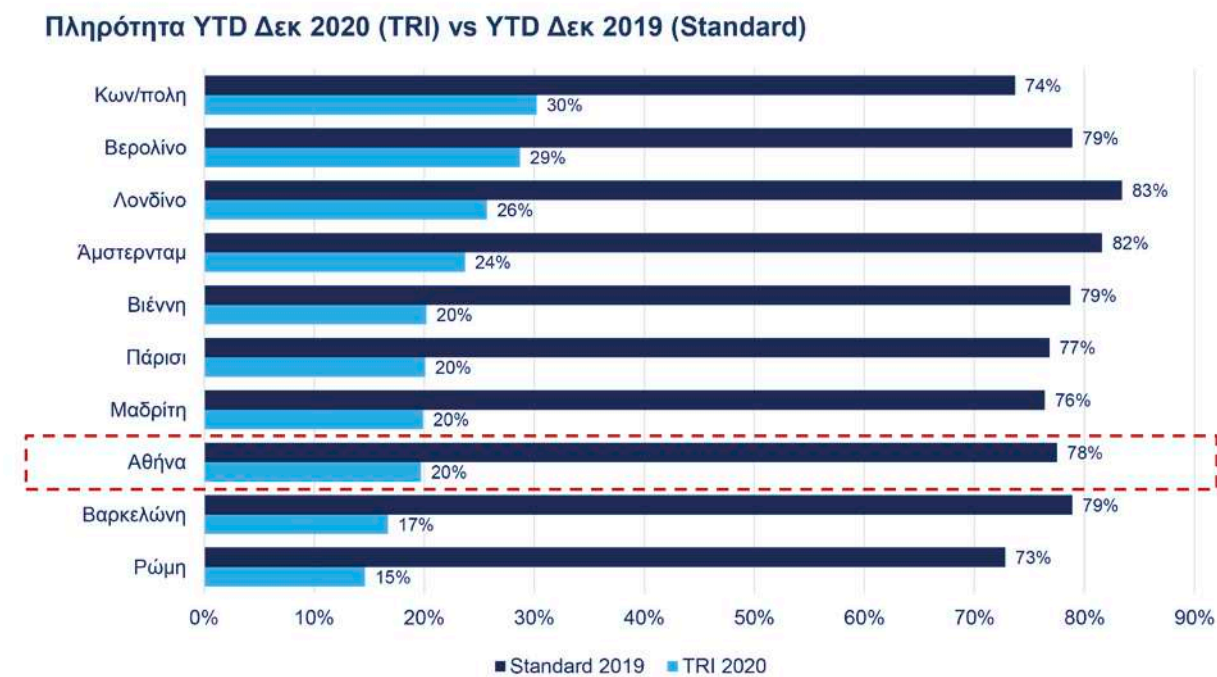
Τουρκία

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

Απόδοση - Ανταγωνίστριες Πόλεις



Πληρότητα 2019 vs 2020

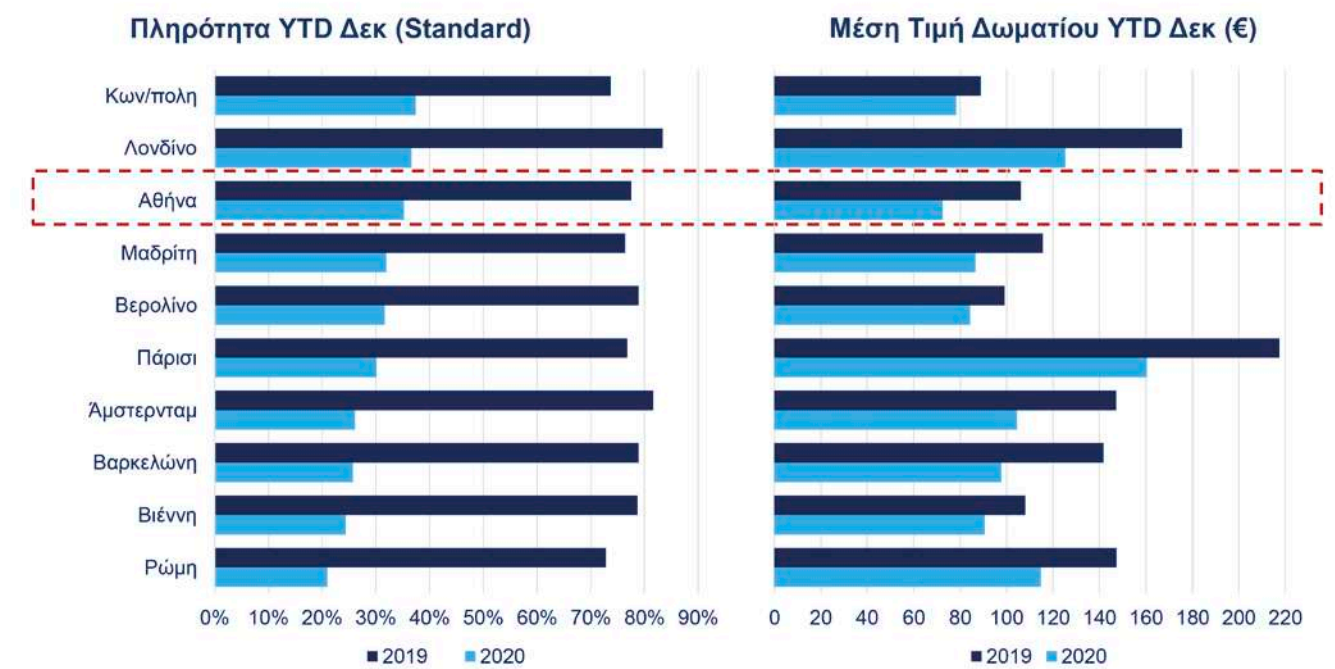


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

Απόδοση - Ανταγωνίστριες Πόλεις



Πληρότητα & Μέση Τιμή Δωματίου



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

Απόδοση - Ανταγωνίστριες Πόλεις

gbr
consulting

Έσοδο ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο

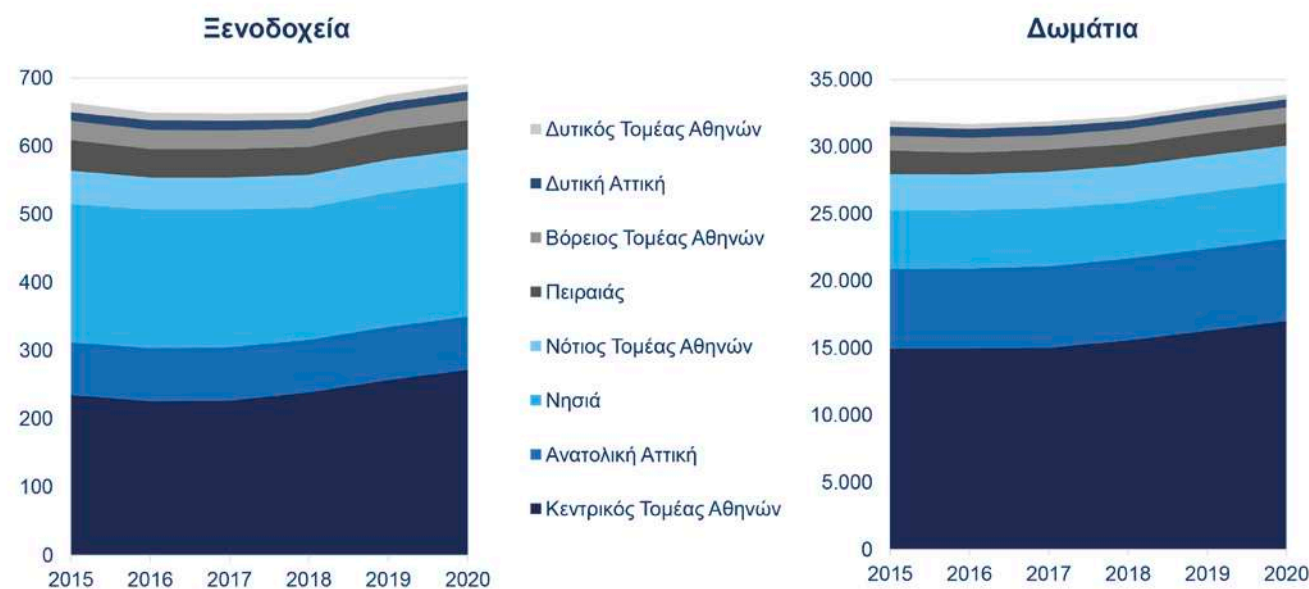


Πηγή: GBR Consulting, με βάση τη μηνιαία έρευνα απόδοσης ξενοδοχείων που διενεργεί για λογαριασμό της ΕΞΑΑΑ, STR Global

Προσφορά
Διαμονής στην Αττική

Ξενοδοχειακό δυναμικό Αττικής

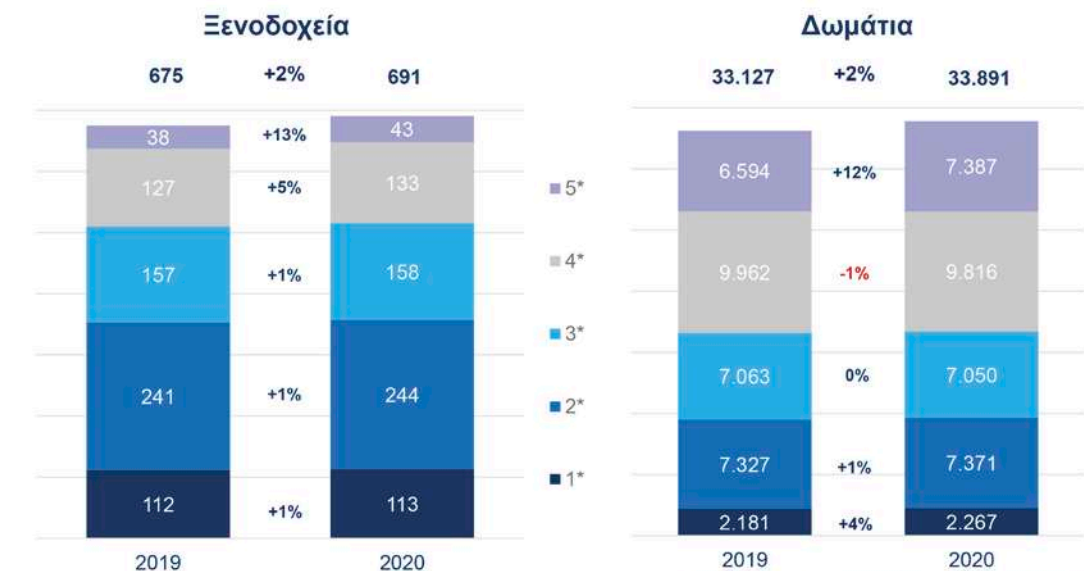
Εξέλιξη 2015 / 2020



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

Ξενοδοχειακό δυναμικό Αττικής

Εξέλιξη 2019 / 2020 ανά κατηγορία



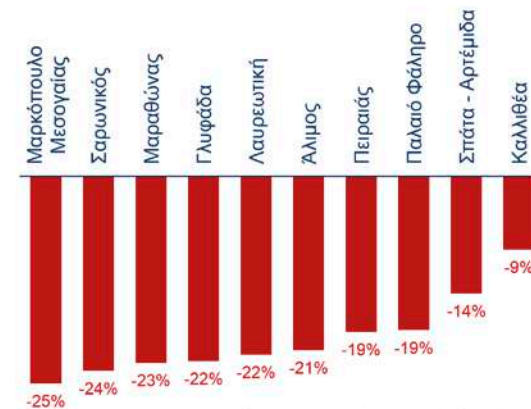
- ✓ Ο συνολικός αριθμός των επίσημα καταγεγραμμένων ξενοδοχείων στην Αττική αυξήθηκε κατά 16 ξενοδοχειακές μονάδες και 764 δωμάτια το 2020 σε σύγκριση με το 2019, αντιπροσωπεύοντας αύξηση 2% και στα ξενοδοχεία και στα δωμάτια.
- ✓ Η μεγαλύτερη αύξηση το 2020 καταγράφηκε στην κατηγορία των 5 αστέρων εξαιτίας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

Αγορά Βραχυπρόθεσμης Μίσθωσης

Βασικοί Δείκτες Απόδοσης

gbr
consulting

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

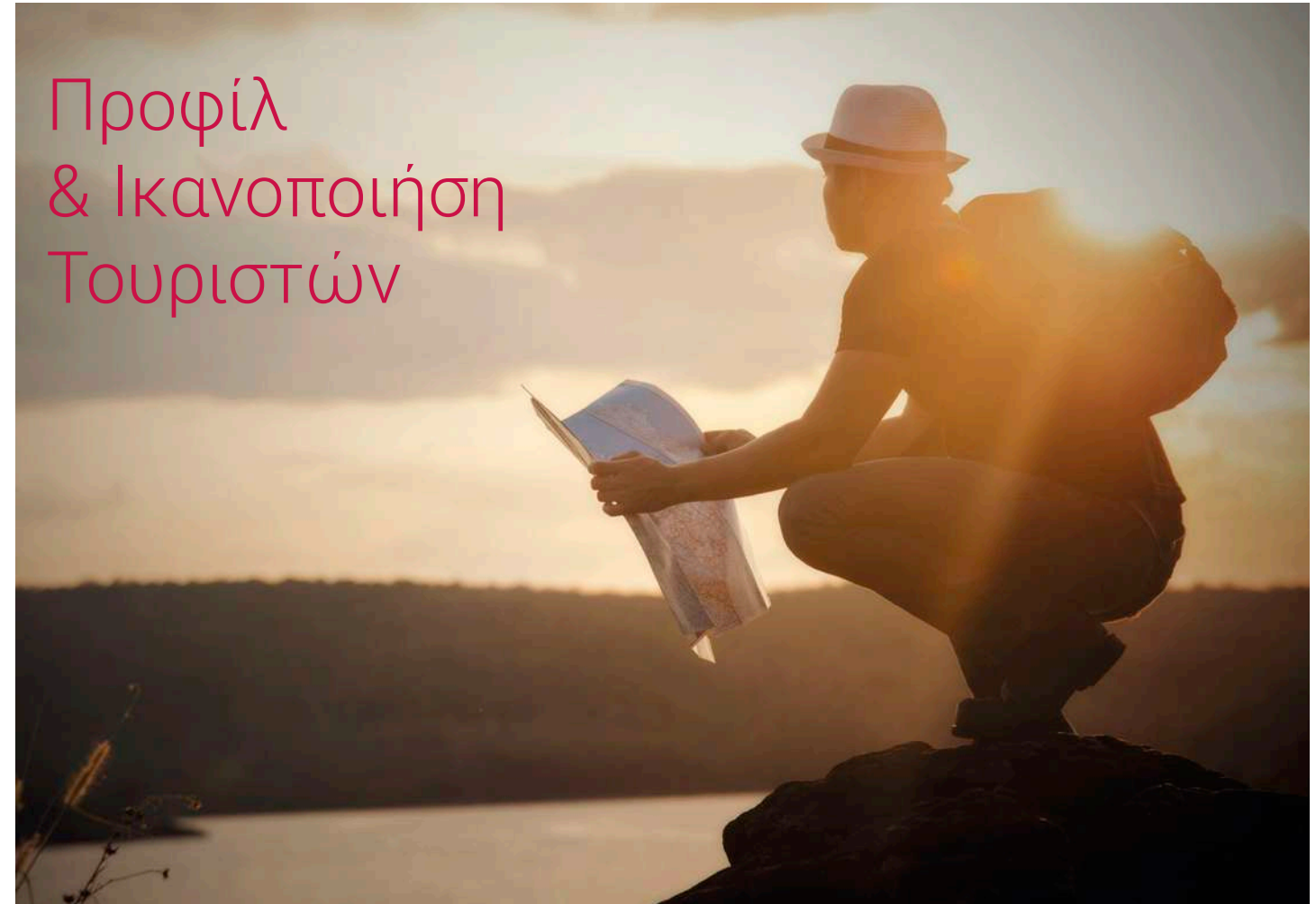
Διαθέσιμες καταχωρήσεις 2019 / 2020 (μ.ο.)
σε άλλες κύριες περιοχές στην Αττική

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

Πηγή: AirDNA, ανάλυση από GBR Consulting

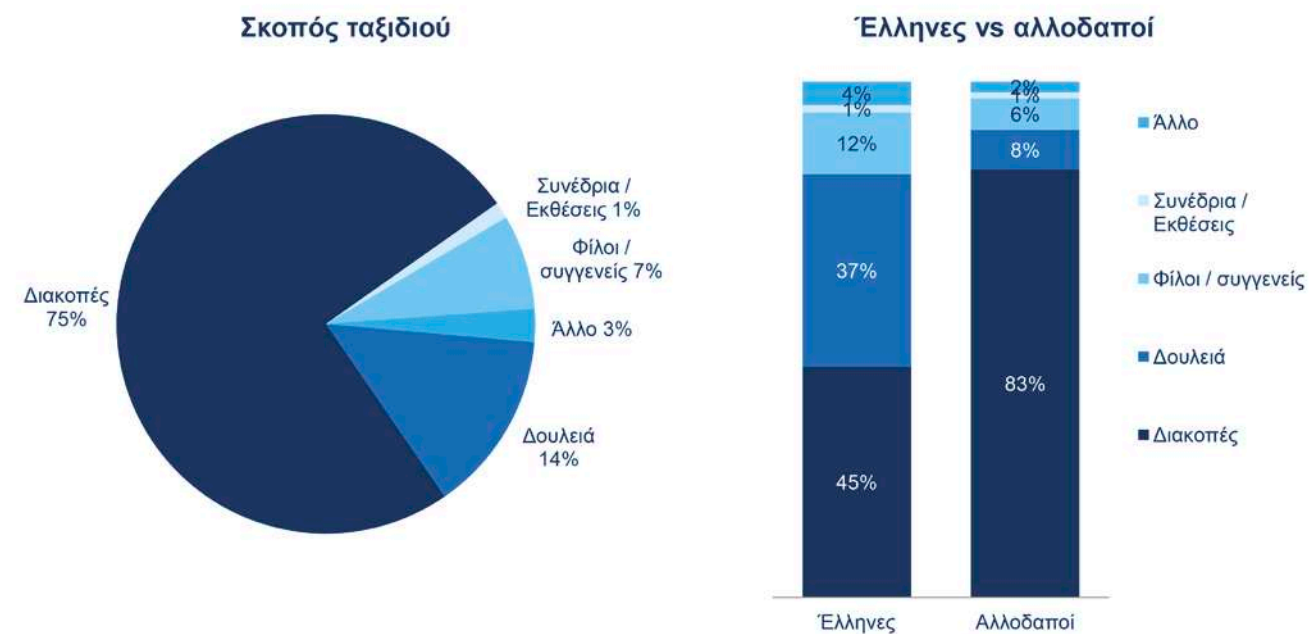


- ✓ Σύμφωνα με τα στοιχεία που είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα AirDNA, ο αριθμός των καταχωρήσεων διαθέσιμων κατοικιών στην Αθήνα κατά τη διάρκεια του 4^{ου} τριμήνου 2020 μειώθηκε κατά 24% q-o-q σε σύγκριση με το αντίστοιχο του 2019. Οι δε καταχωρήσεις του 3^{ου} τριμήνου 2020 μειώθηκαν κατά 18% q-o-q.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

Προφίλ
& Ικανοποίηση
Τουριστών

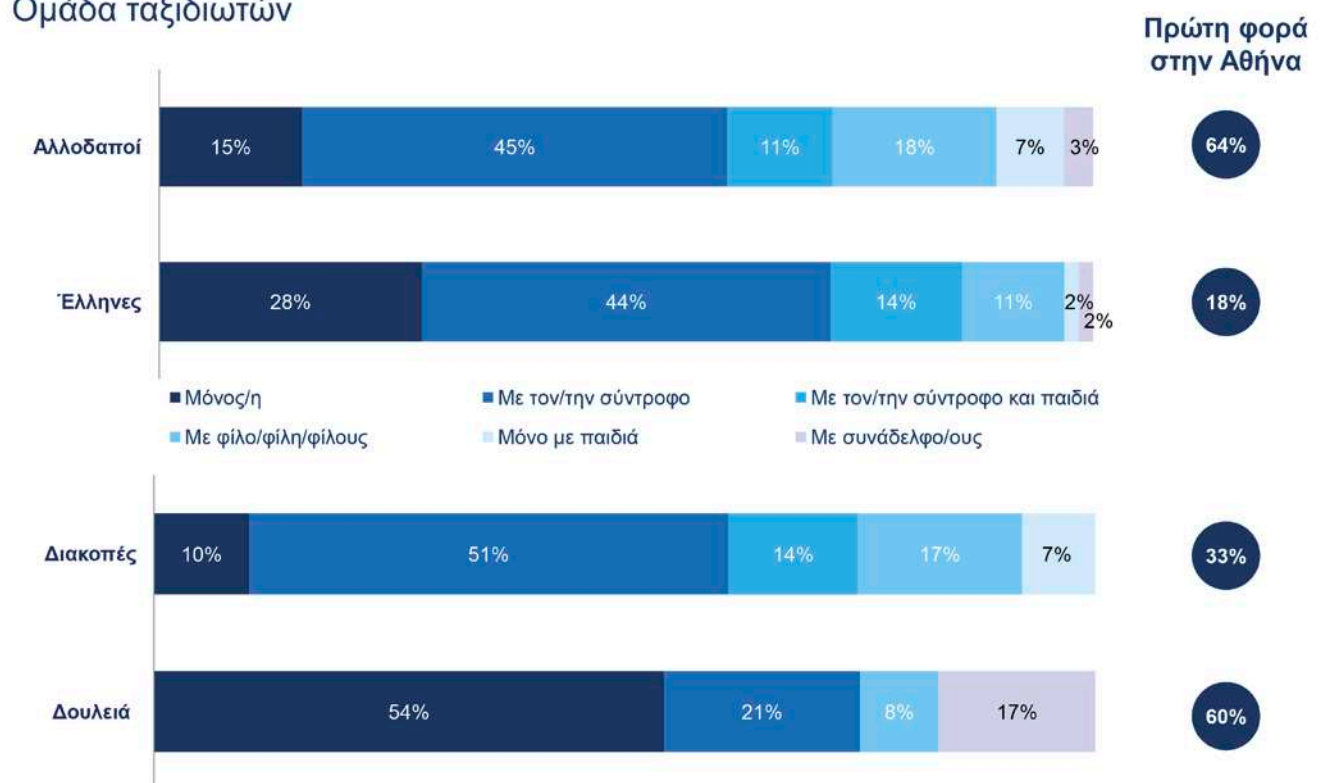
Προφίλ τουριστών

Σκοπός ταξιδιού & σύγκριση Έλληνες vs αλλοδαποί



Προφίλ τουριστών

Ομάδα ταξιδιωτών



Προφίλ τουριστών

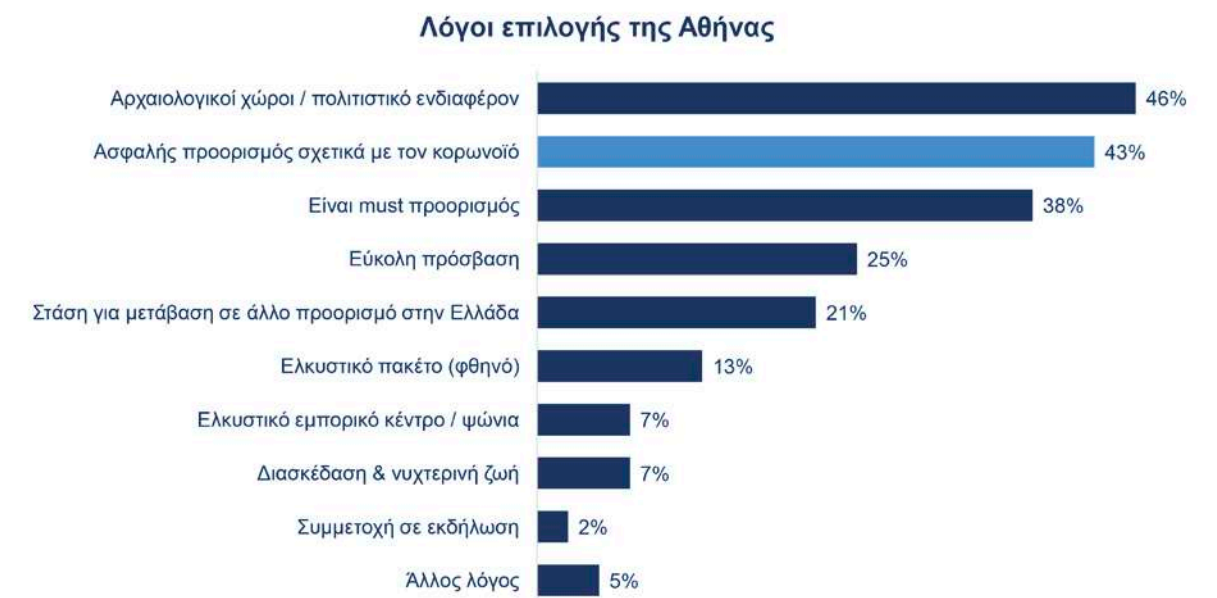
Ηλικιακή ομάδα & λόγοι επιλογής της Αθήνας



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

Προφίλ τουριστών

Ταξιδιώτες αναψυχής



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

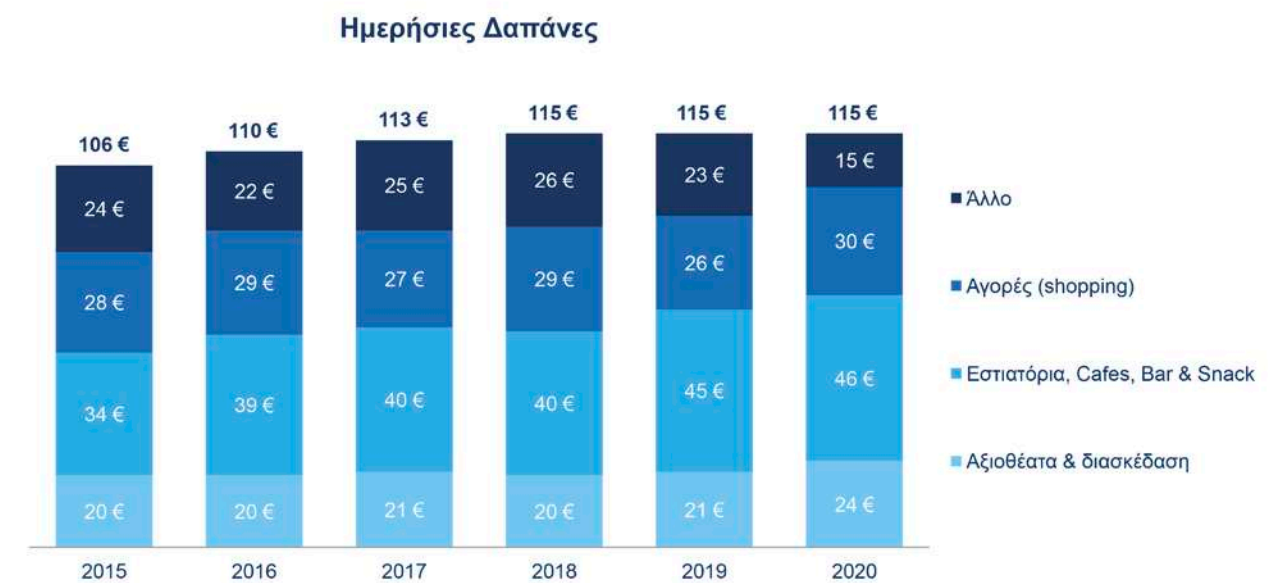
Προφίλ τουριστών

Ταξίδια εκτός της Αθήνας



Δαπάνες *

Σύγκριση 2015 - 2020



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

✓ Σε σχέση με το 2015 οι ημερήσιες δαπάνες αυξήθηκαν κατά 8% το 2020.

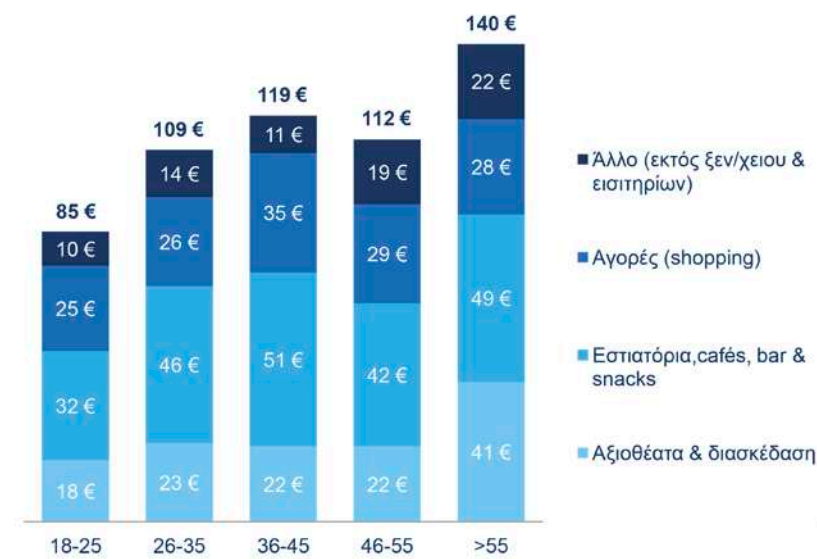
* Κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας τα καταστήματα και η εστίαση ήταν σε λειτουργία.

Δαπάνες *

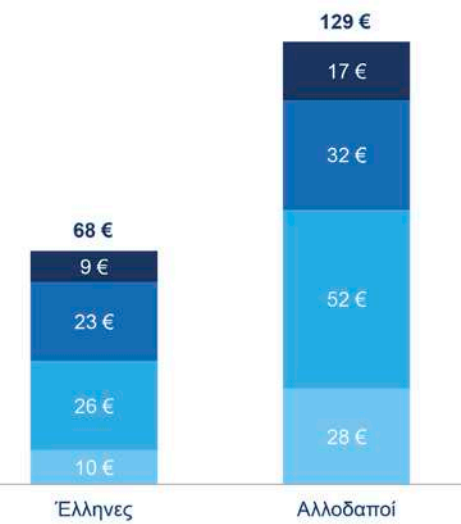
Ανά ηλικιακή ομάδα & Έλληνες vs αλλοδαποί



Ανά ηλικιακή ομάδα



Έλληνες vs αλλοδαποί



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

Αξιολόγηση της εμπειρίας



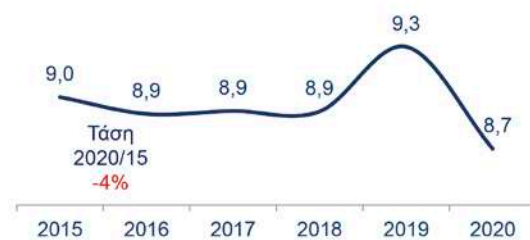
Ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των τουριστών για την Αθήνα δεν επηρεάστηκε από την πανδημία. Στην πραγματικότητα ο βαθμός βελτιώθηκε από 8,1 το 2019 σε 8,2 το 2020.

Κλίμακα Ικανοποίησης (1 ανεπαρκές – 10 άψογα)

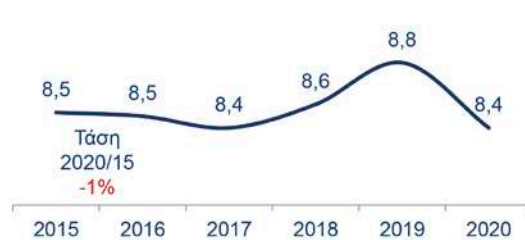
Αξιολόγηση της εμπειρίας

Σύγκριση 2015 - 2020

Πολιτισμός



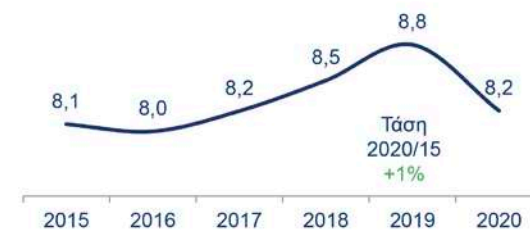
Συμπεριφορά κατοίκων



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

Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

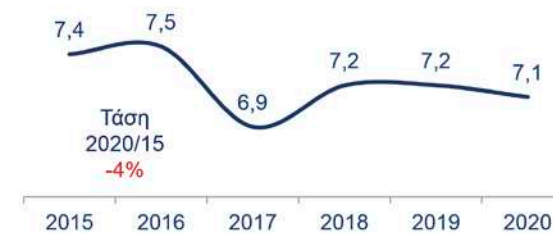
Διασκέδαση & αναψυχή



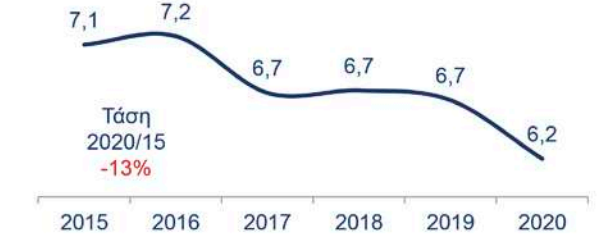
Αξιολόγηση της εμπειρίας

Σύγκριση 2015 - 2020

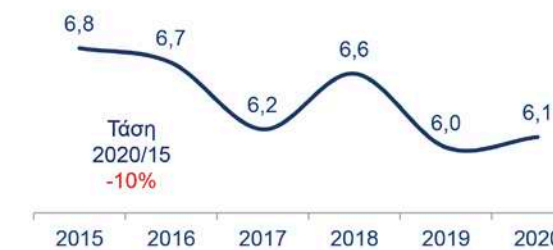
Σήματα & πληροφόρηση



Πληροφορίες για ειδικές εκδηλώσεις



Ατμοσφαιρική ρύπανση



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

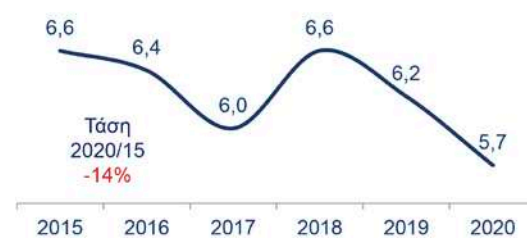
Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

Αξιολόγηση της εμπειρίας

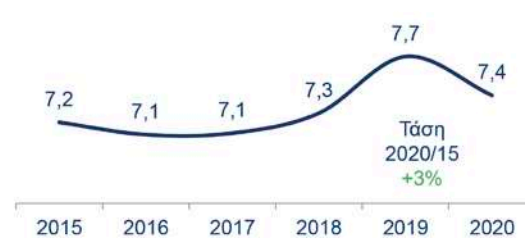
Σύγκριση 2015 - 2020



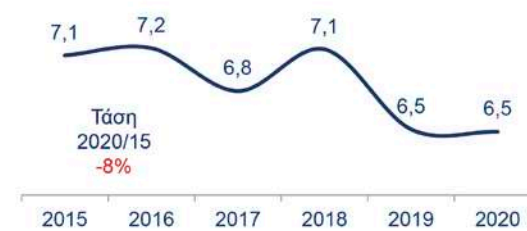
Ηχορύπανση



Ασφάλεια στην πόλη



Πάρκα, «πράσινο»



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

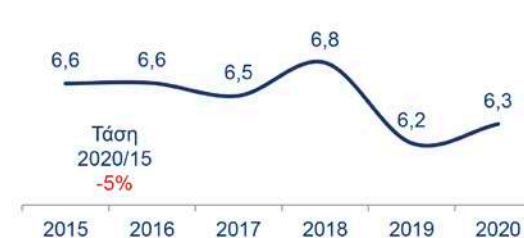
Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

Αξιολόγηση της εμπειρίας

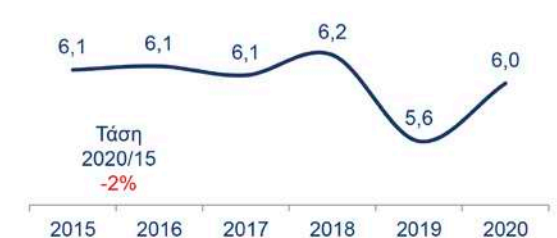
Σύγκριση 2015 - 2020



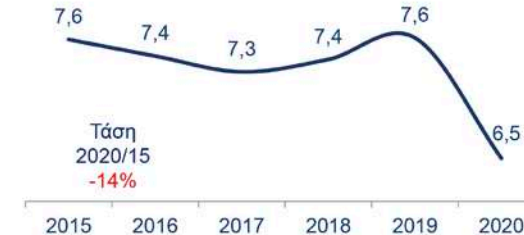
Πλατείες, πεζοδρόμια



Δημόσια καθαριότητα



Μέσα μαζικής μεταφοράς



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

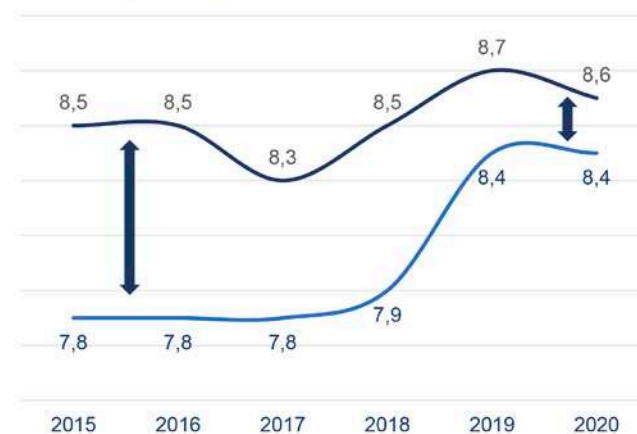
Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

Αξιολόγηση της εμπειρίας

Ξενοδοχεία 2015 - 2020



Αξιολόγηση ξενοδοχείων



Ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις

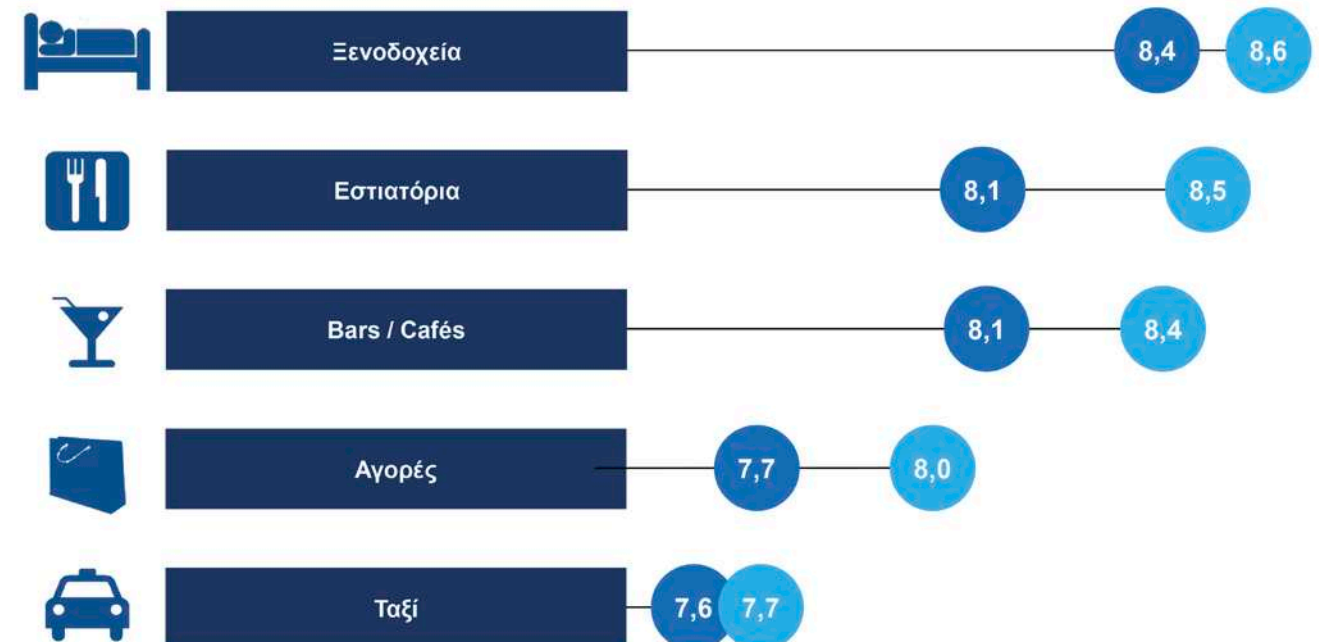
Ξενοδοχείο σχέση τιμής / ποιότητας

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

Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

Αξιολόγηση της εμπειρίας

Εγκαταστάσεις vs σχέση τιμής / ποιότητας



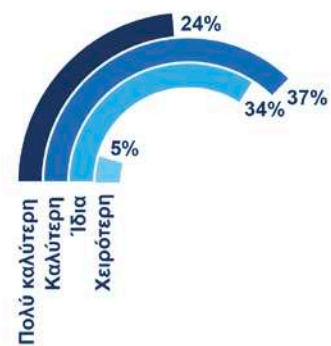
■ Σχέση τιμής / ποιότητας
 ● Εγκαταστάσεις

Κλίμακα Ικανοποίησης 1 - 10

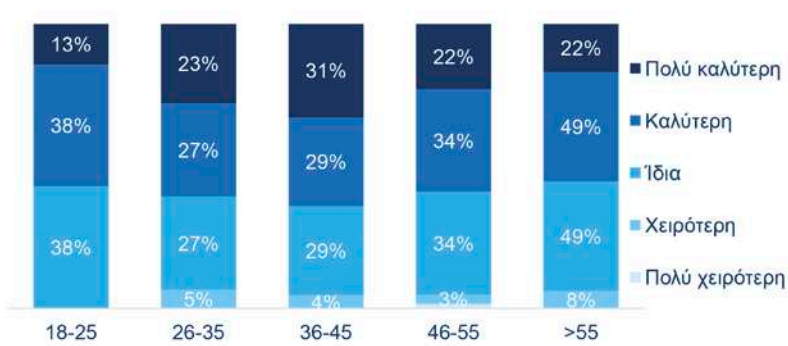
Αξιολόγηση της εμπειρίας

Διαχείριση προσδοκιών και σύσταση

Προσδοκίες vs εμπειρίας

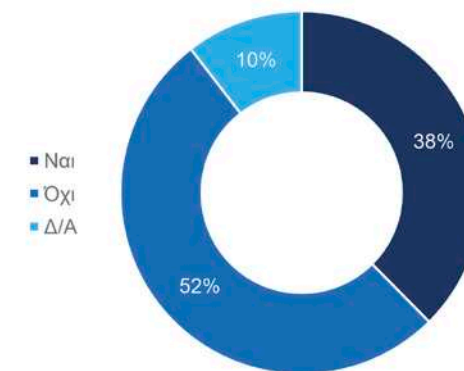


Ανάλυση ανά ηλικιακή ομάδα



- 97%** των αλλοδαπών επιθυμεί να επισκεφθεί πάλι την Αθήνα
- 98%** των αλλοδαπών προτείνει την Αθήνα σε άλλους
- 77%** των αλλοδαπών αισθάνεται ότι υπάρχουν και άλλα πράγματα που θέλει να δει στην Αθήνα

Πήρατε ενημερωτικό υλικό από το Info Stand του ξενοδοχείου;



Εάν ναι, πώς το αξιοποιήσατε;

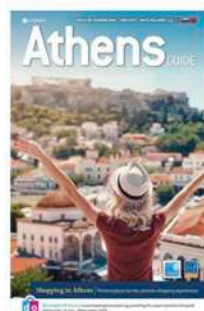


Με βάση τα παρακάτω ξενοδοχεία:

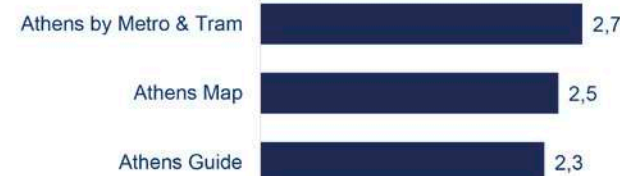
Amarilia, Crowne Plaza, Polis Grand, Achilleas, Alexandros, Acropolis Hill, Parnon, Novotel, B4B Signature, Stanley

infostand®
maps | guides | brochures

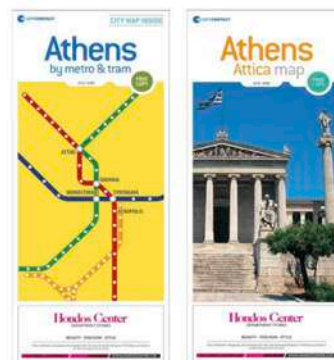
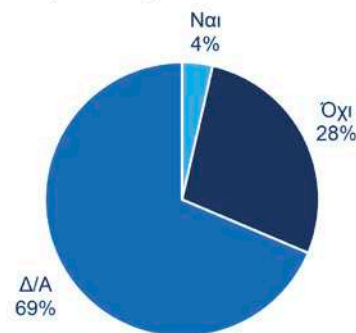
gbr
consulting



Αριθμός ατόμων από το group που το χρησιμοποίησε



Χρήση των Discounts & Offers που παρουσιάζονται στο Athens Guide



ΕΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΑΘΗΝΩΝ - ΑΤΤΙΚΗΣ & ΑΡΓΟΣΑΡΟΝΙΚΟΥ
ATHENS - ATTICA & ARGOSARONIC HOTEL ASSOCIATION

CITYCONTACT

3,6 εκατ.
τουρίστες
χρησιμοποιούν
έντυπα από
τα InfoStand®



Για περισσότερες πληροφορίες:

T. 210 8846170-3
M. 6945 859 997

sales@citycontact.gr
www.citycontact.gr

CITYCONTACT

81%* των επαγγελματιών του τουρισμού που ενημερώνονται από το Tornos News, το αξιολογούν ως **εξαιρετικό ή πολύ καλό**

Το #1 ειδησεογραφικό site αποκλειστικά για τους επαγγελματίες του τουρισμού

tornos^{NEWS}

* FOCUS BARI | ΕΡΕΥΝΑ ΣΕΠΤ. 2017



CITYCONTACT



Φιλόξενοι και διακριτικοί

με τους πελάτες σας,
Όχι με τους ιούς και τα μικρόβια

40
χρόνια σχέση εμπιστοσύνης
με περισσότερες από 6.500 επιχειρήσεις
φιλοξενίας και εστίασης

Η **GOLDEN CHEMICALS ABEE** εισέρχεται δυναμικά στην 5^η δεκαετία σταθερής προσφοράς των κορυφαίων πιστοποιημένων προϊόντων καθαρισμού & απολύμανσης που παράγει & διακινεί, υπηρετώντας τις υψηλές αξίες που σφραγίζουν την σχέση της με τις πιο απαιτητικές επιχειρήσεις φιλοξενίας και εστίασης:

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Συνεχής έρευνα για την εξέλιξη σύγχρονων φιλικών προς τον χρήστη και το περιβάλλον πιστοποιημένων προϊόντων, για κάθε εξειδικευμένη εφαρμογή. Διασφάλιση ποιότητας κατά το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Δωρεάν παροχή δοσομετρικών μηχανισμών τελευταίας τεχνολογίας - απολύτου ακριβείας, για την εξασφάλιση της οικονομικότερης χρήσης των συμβατών & concentrate προϊόντων σε συνδυασμό με τα καλύτερα ποιοτικά αποτελέσματα

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ

Οι επιστημονικά καταρτισμένοι και έμπειροι σύμβουλοι μας προσαρμόζουν τα πρωτόκολλα υγιεινής ειδικά για τις ανάγκες κάθε επιχείρησης & εκπαιδεύουν το προσωπικό στη σωστή εφαρμογή τους

ΣΥΝΕΠΕΙΑ

Προσωπική σχέση - ευελιξία - άμεση εξυπηρέτηση - εξαιρετικό service. Το κυριότερο κεφάλαιο μας είναι οι συνεργάτες που διαχρονικά μας εμπιστεύονται

ΥΓΙΕΙΝΗ

Εξασφαλίζουμε τα υψηλότερα στάνταρ καθαριότητας & υγιεινής των χώρων διαμονής και σίτισης των πελατών σας, με τα πιστοποιημένα προϊόντα για τα επιβεβλημένα υγειονομικά πρωτόκολλα της πανδημίας Covid-19



ΙΔΡΥΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΣΕΤΕ

ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ

Κεντρικά Γραφεία Αθήνας: Σωκράτους 209, Καλλιθέα, Τ: 210 9410378 | Εργοστάσιο: Αχιλλέως 12, Καλλιθέα

Υποκ/μα Θεσ/νίκης: Μαιάνδρου 21, Εύοσμος, Τ: 2310 763595 | Υποκ/μα Κρήτης: Σταδίου 130, Ν. Αλικαρνασός, Ηράκλειο Τ: 2810 241339

email: golden-c@enet.gr, www.goldenchemicals.gr