



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

Έρευνα Ικανοποίησης Τουριστών & Απόδοση Ξενοδοχείων στην Αττική

2014

gbr
consulting

Χαρακτηριστικά έρευνας

- ▶ Μέθοδος: ερωτηματολόγια
- ▶ Δείγμα: ~ 1.500 ερωτηματολόγια
- ▶ Περίοδος Ιούλιος - Σεπτέμβριος
- ▶ Με την υποστήριξη των:



- ▶ Από Μέλη της Ένωσης Ξενοδόχων Αθηνών – Αττικής ξενοδοχεία 5 * - 3* & 1*

Προφίλ: 30 – 50 ετών, ταξιδεύει με το / τη σύντροφό του στην Αθήνα για πρώτη φορά, αεροπορικώς για αναψυχή και μένει 3,8 νύχτες

45%
επηρεάστηκε από
συγγενείς / φίλους

7,8
συνολική αξιολόγηση

51%
χρησιμοποιεί
sites με σχόλια για
ξενοδοχεία

70%
κράτηση online

58%
είχε καλύτερη ή πολύ
καλύτερη εμπειρία
από τις προσδοκίες του

93%
επισκέφθηκε
την Ακρόπολη

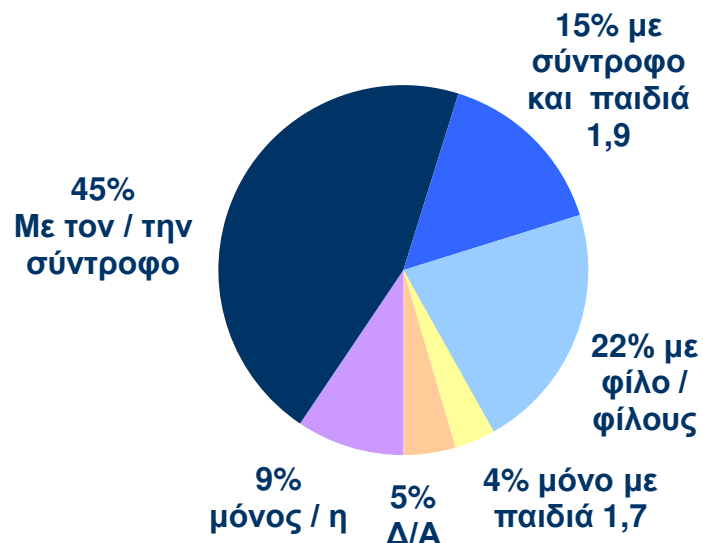
74%
έρχεται στην Αθήνα
για τα αξιοθέατά της

96%
θα σύστηνε την
Αθήνα

78%
χρησιμοποιεί
κοινωνικά δίκτυα,
κυρίως Facebook

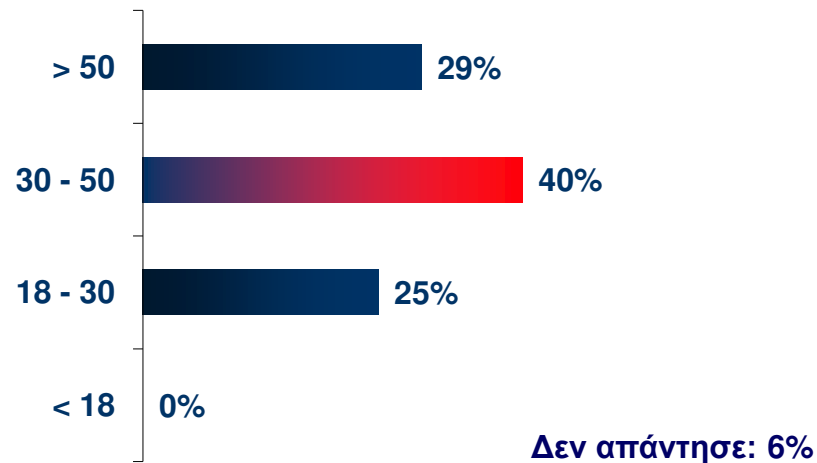
Προφίλ τουριστών

Ταξιδεύει με...

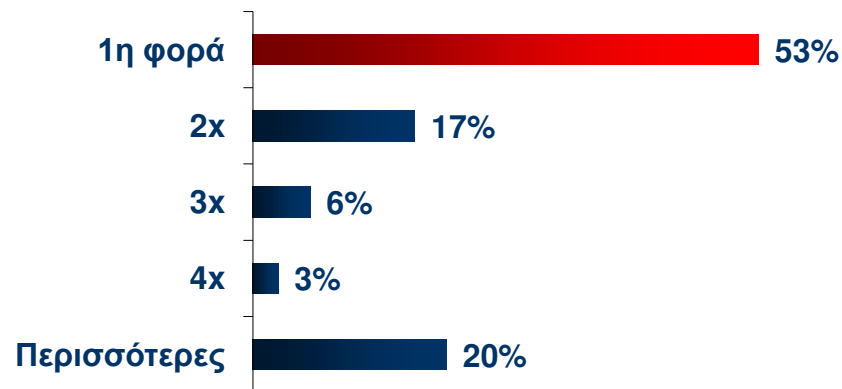


3,8 ημέρες
μέση διάρκεια διαμονής

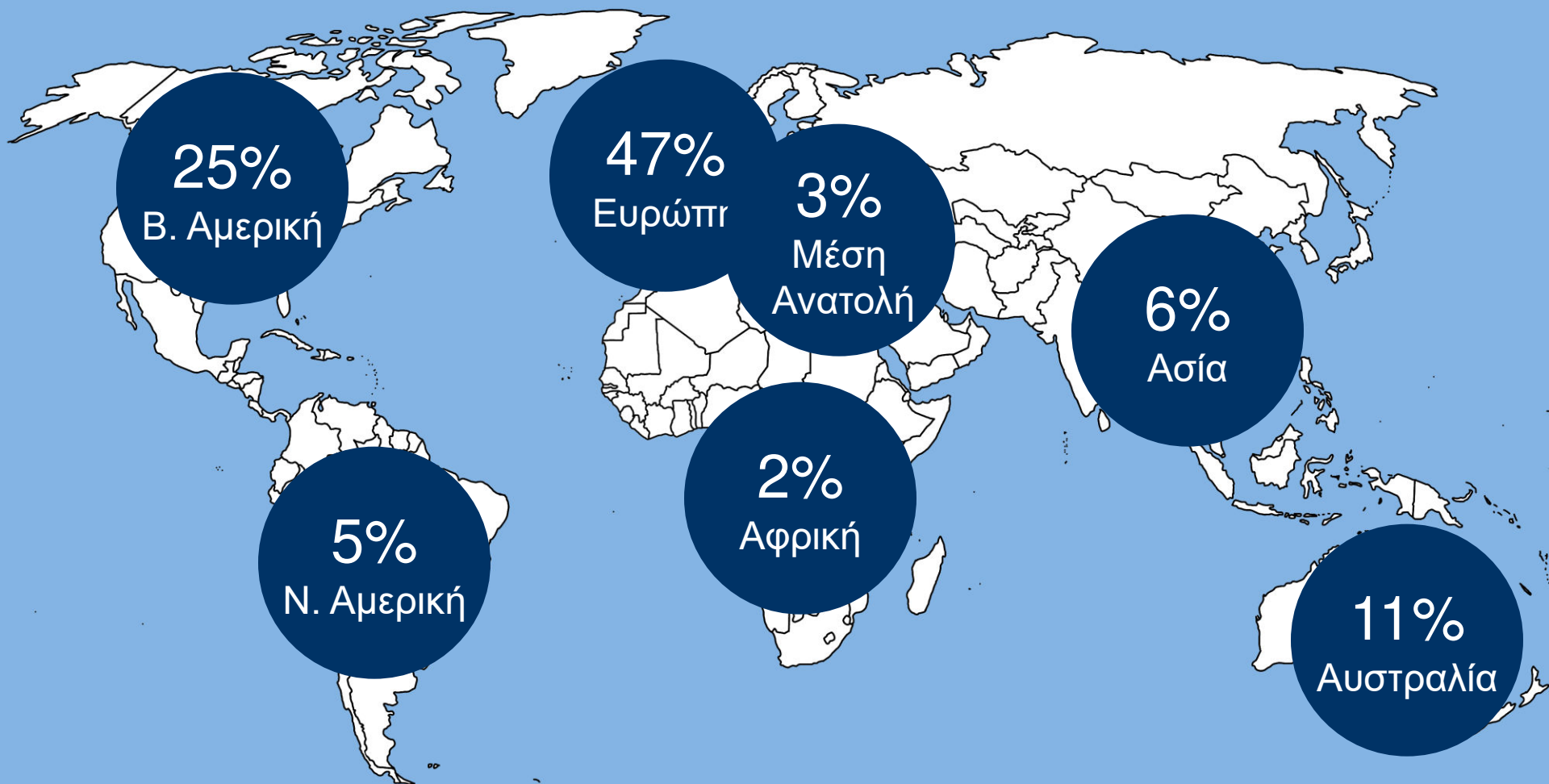
Ηλικιακές ομάδες



Συχνότητα επίσκεψης



Γεωγραφική ανάλυση



Δεν απάντησε: 2%

Γιατί η Αθήνα

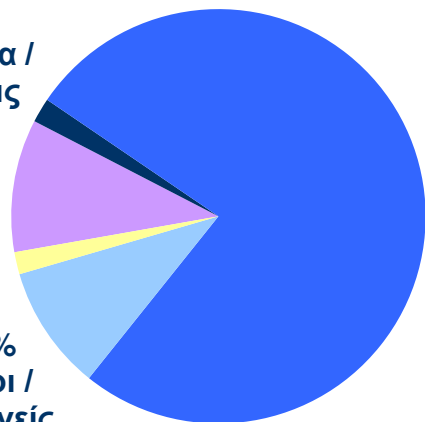
Σκοπός Ταξιδιού

2%
Συνέδρια /
εκθέσεις

10%
Δουλειά

2%
Άλλο

10%
Φίλοι /
συγγενείς,



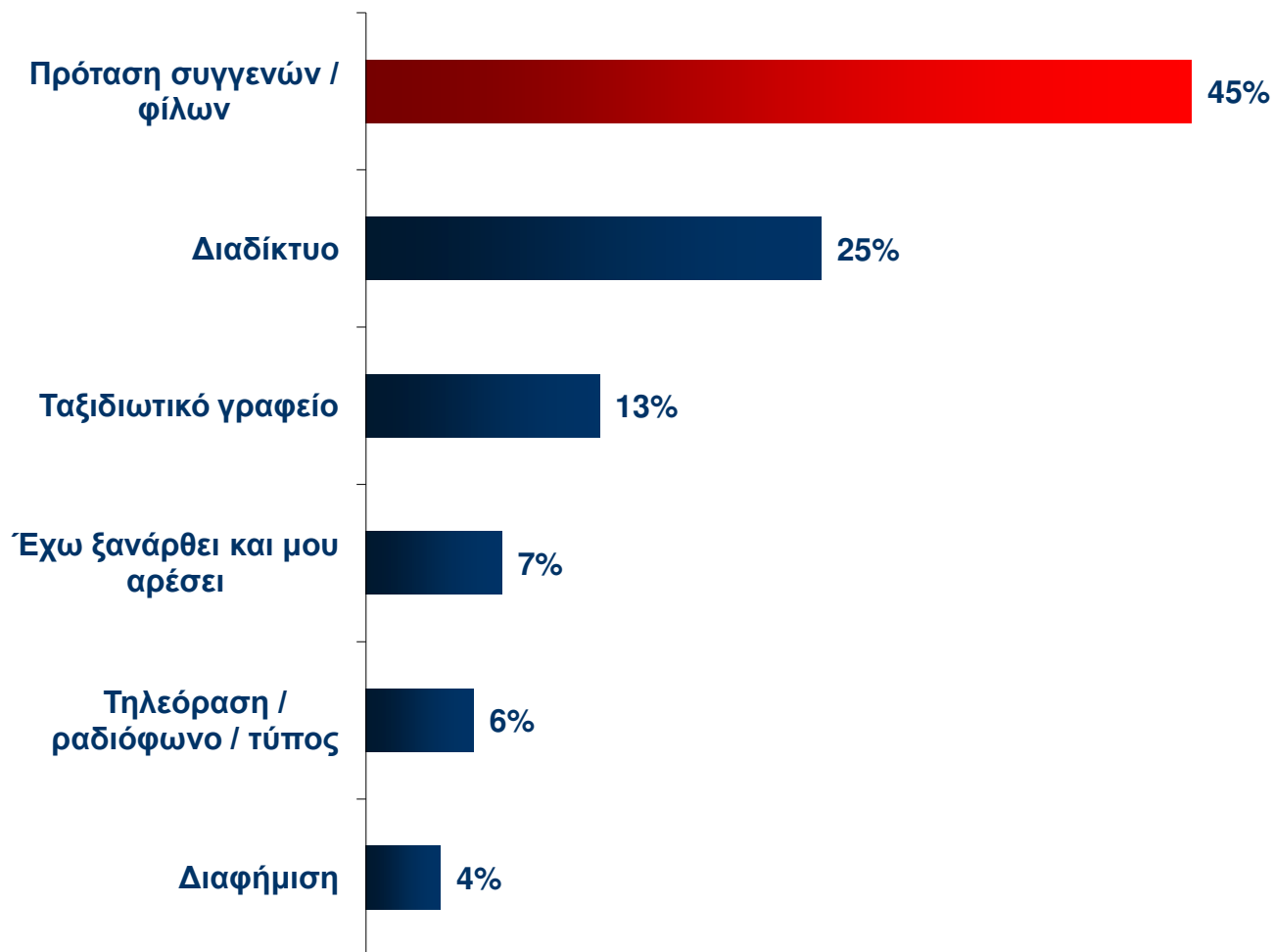
76%
Αναψυχή

Γιατί η Αθήνα ως προορισμός αναψυχής;



Τι επηρέασε την επιλογή

Τι επηρέασε την επιλογή για την Αθήνα



Κοινωνικά δίκτυα

Κύρια κοινωνικά δίκτυα

78%

Χρησιμοποιεί κοινωνικά δίκτυα
(20% δεν χρησιμοποιεί)



82%



48%



37%



27%

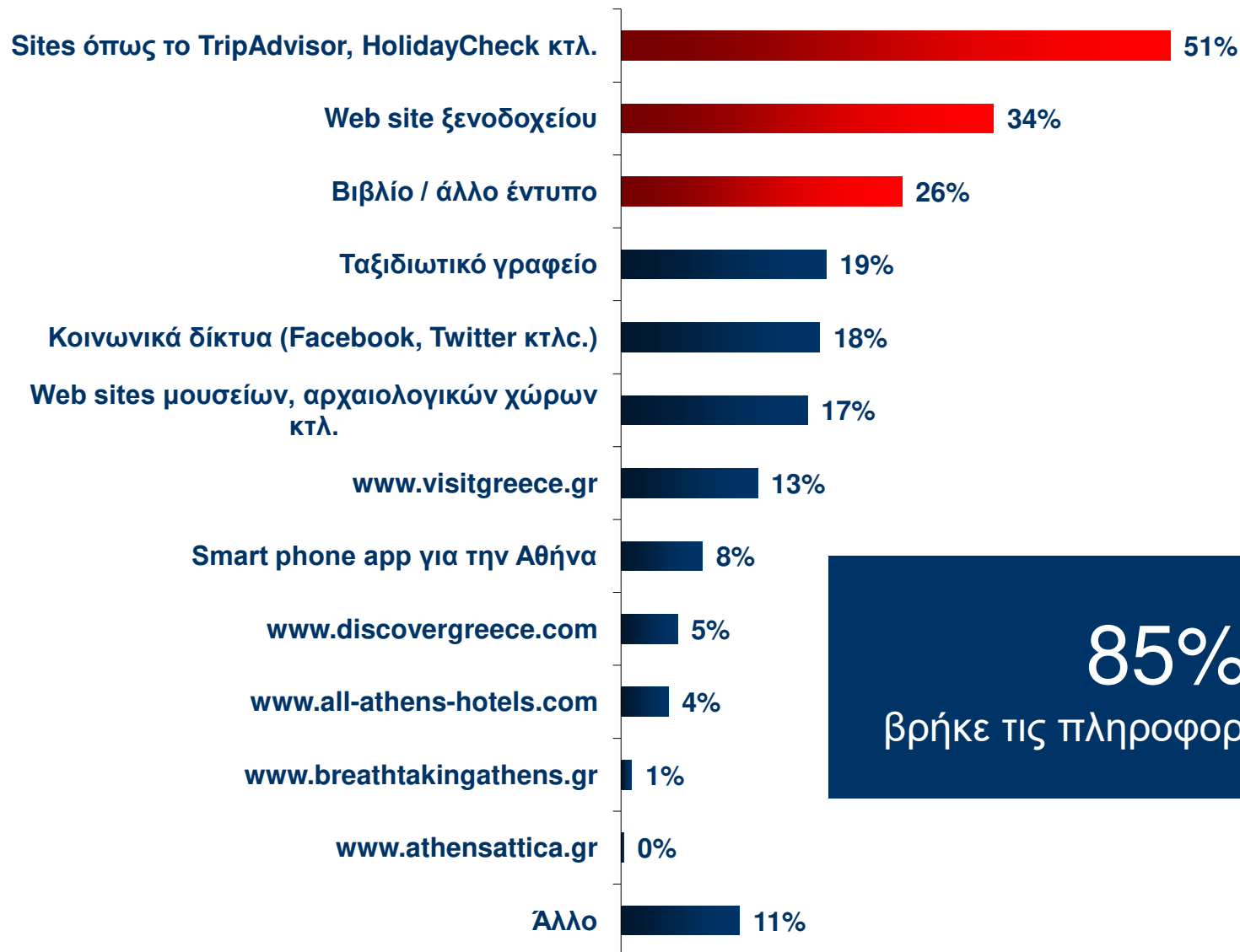


24%

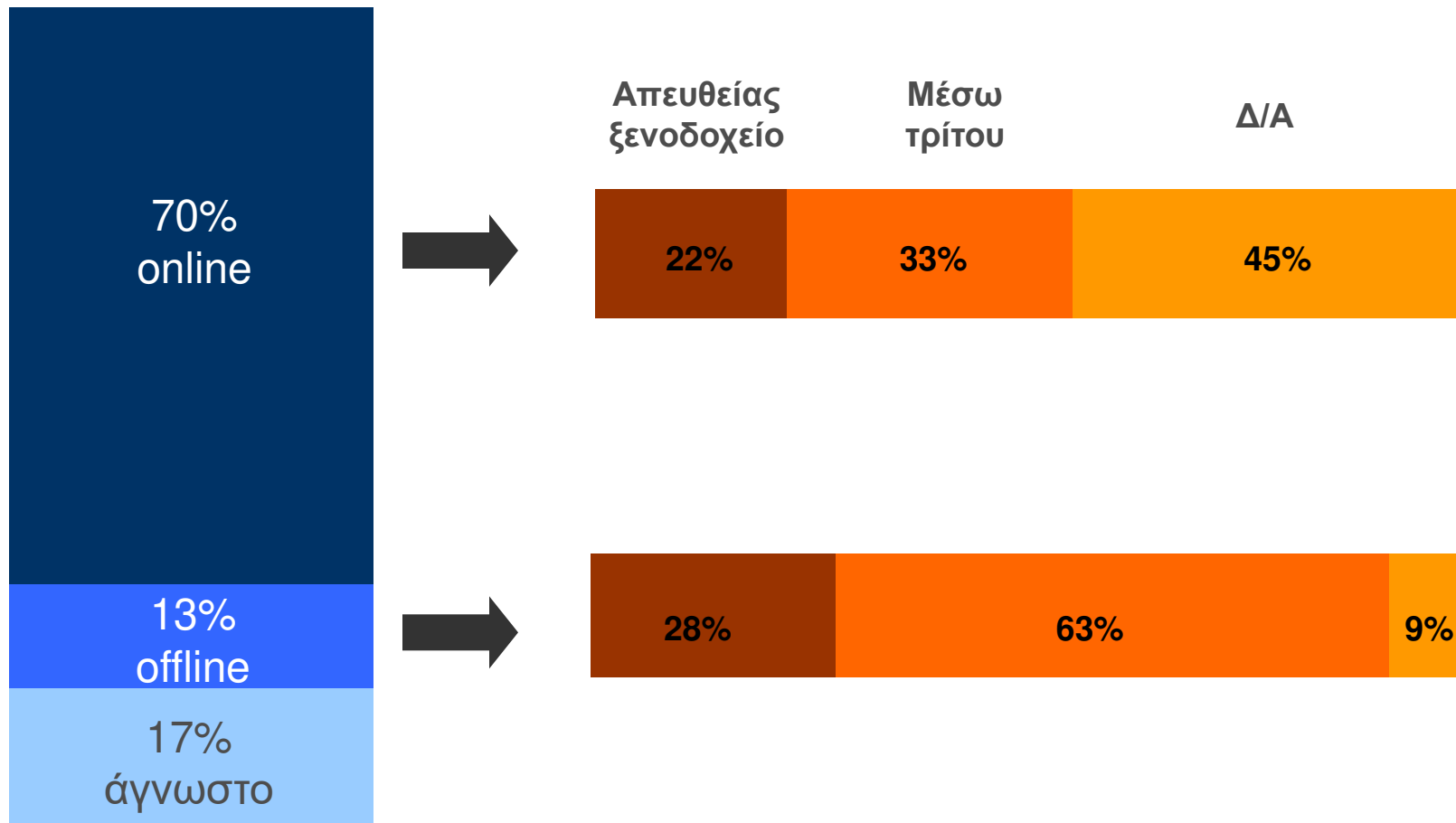
Other

15%

Προετοιμασία Ταξιδιού

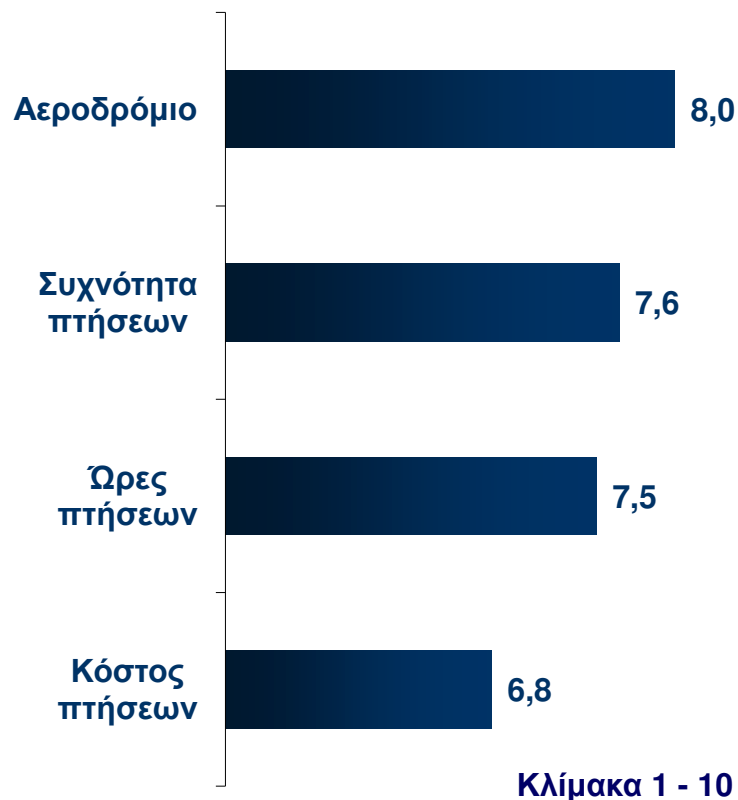


85%
βρήκε τις πληροφορίες επαρκείς

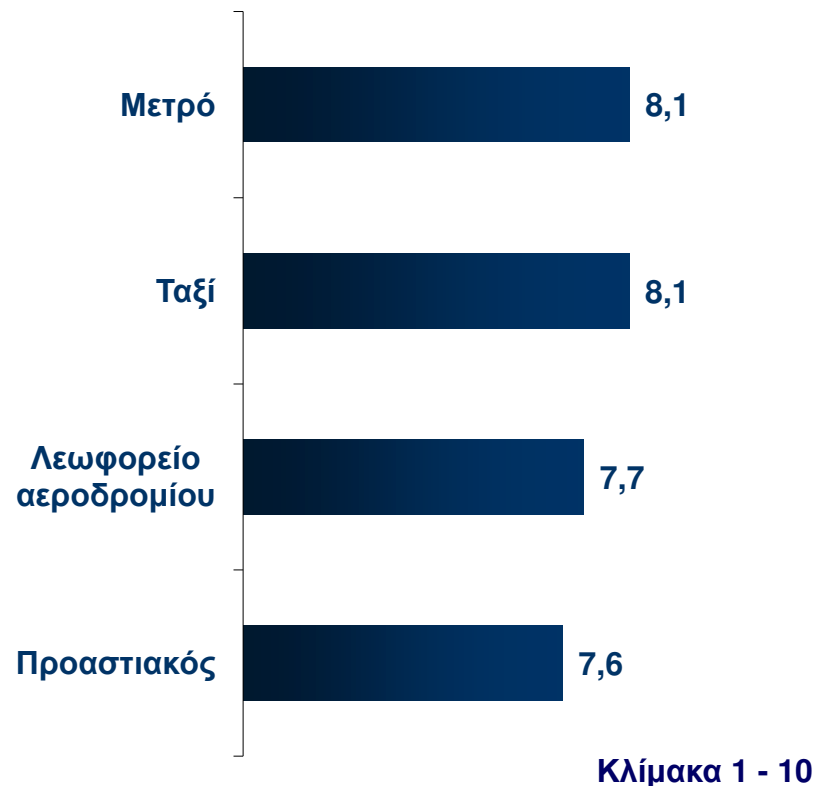


Αεροπορικές συνδέσεις

Αξιολόγηση



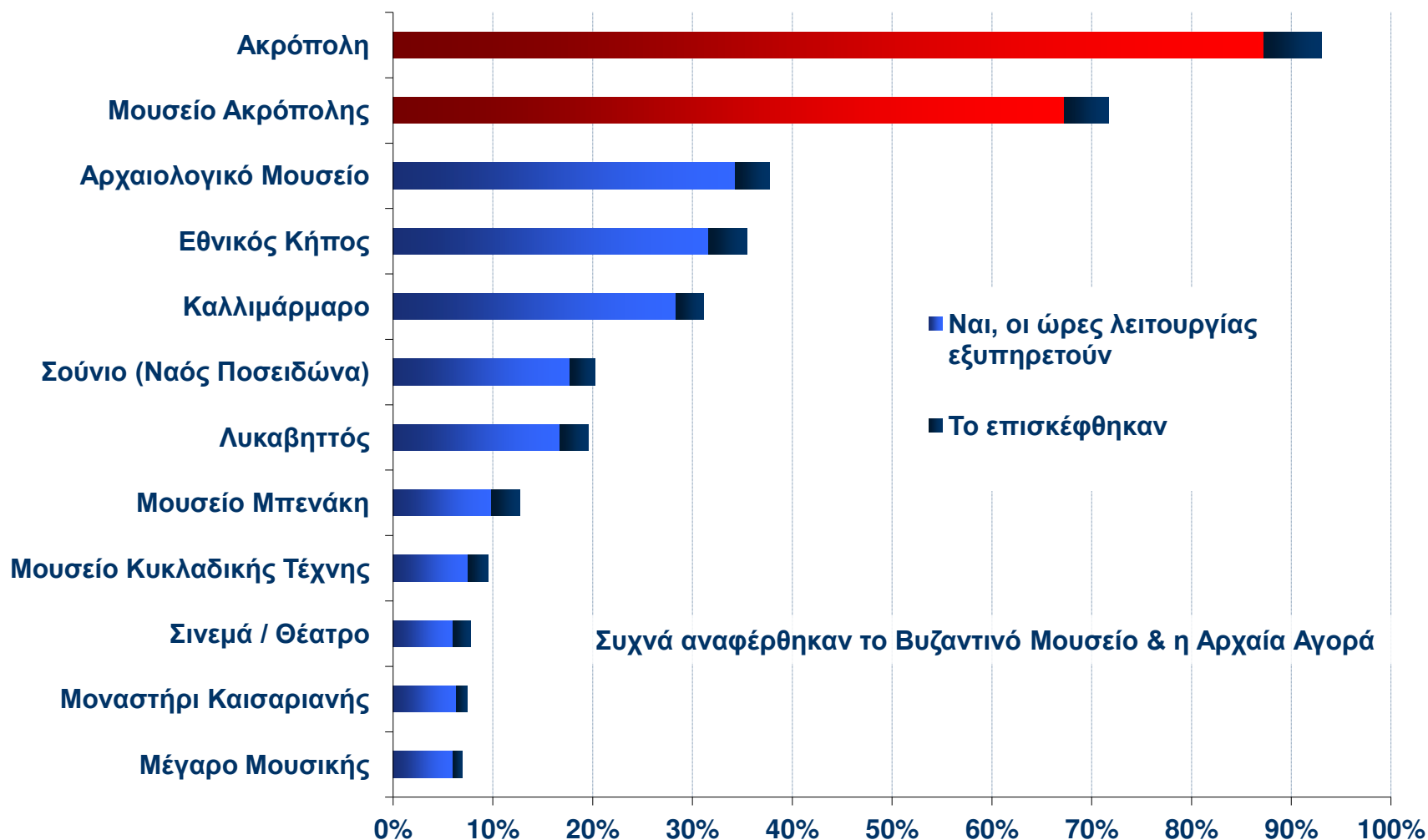
Πρόσβαση από αεροδρόμιο



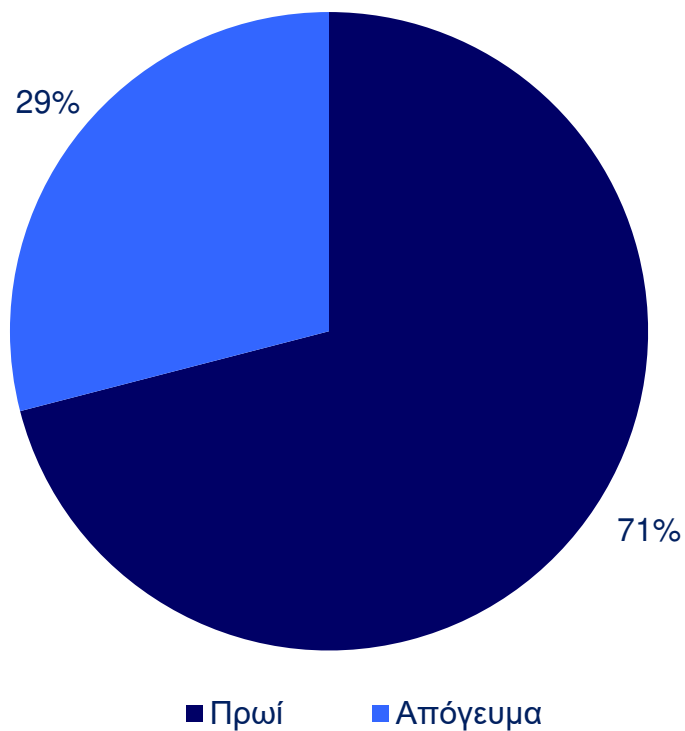
92%

ήρθε στην Αθήνα αεροπορικώς

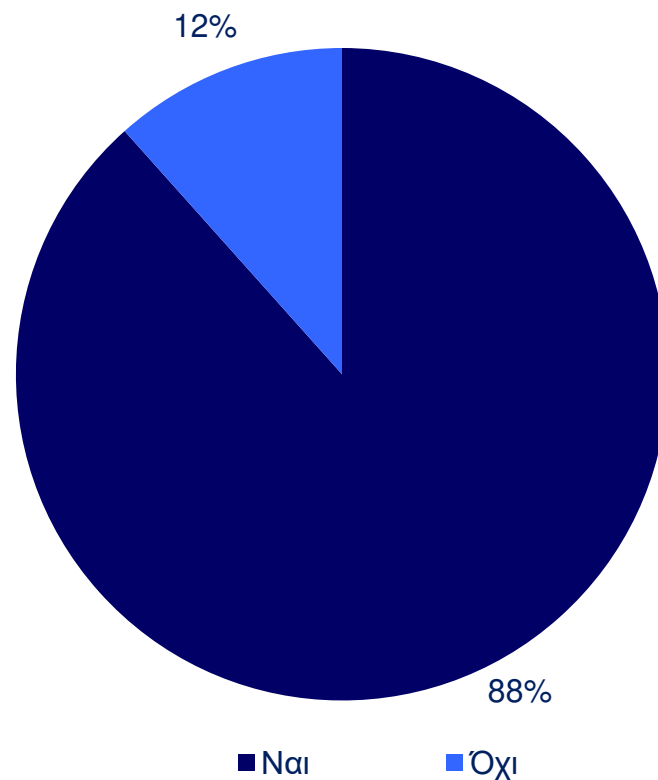
Οι τουρίστες επισκέφθηκαν κατά μέσο όρο **3,6 αξιοθέατα**



Πότε επισκεφθήκατε τα αξιοθέατα;



Τα αξιοθέατα θα έπρεπε να λειτουργούν καθημερινά 8:00 – 20:00 και Σαββατοκύριακο;



28% έκανε Walking Tour

21% συμμετείχε σε ένα
city bus tour

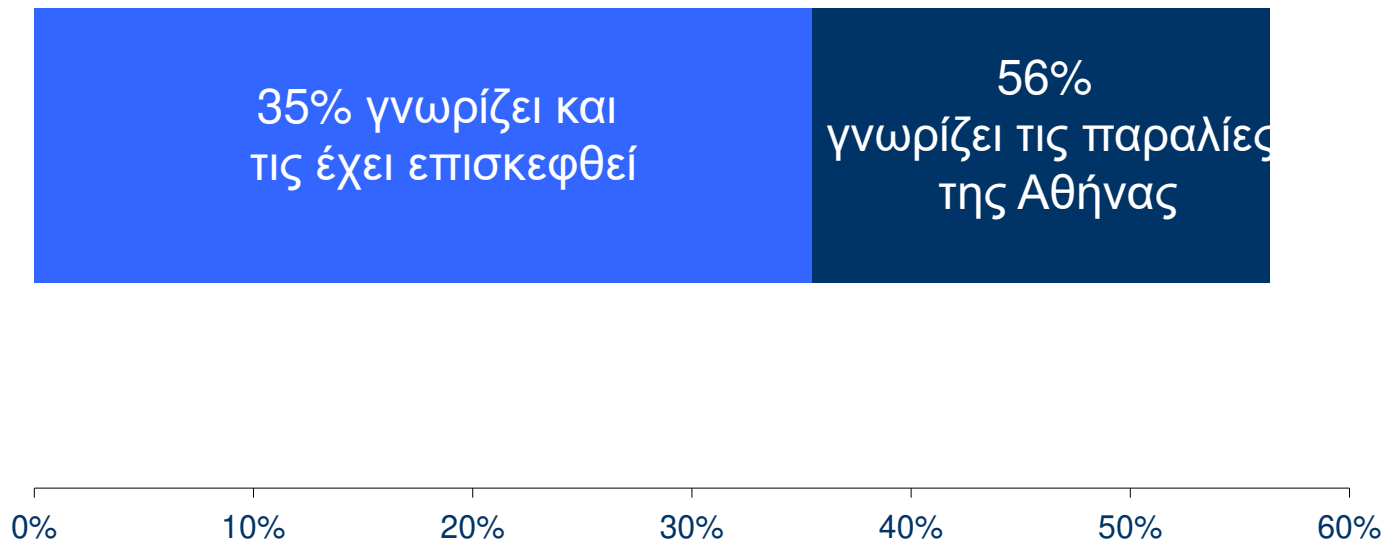
5 στους 10

τουρίστες συμμετείχαν
σε ένα sightseeing tour

3% έκανε κρουαζιέρα στον
Αργοσαρωνικό

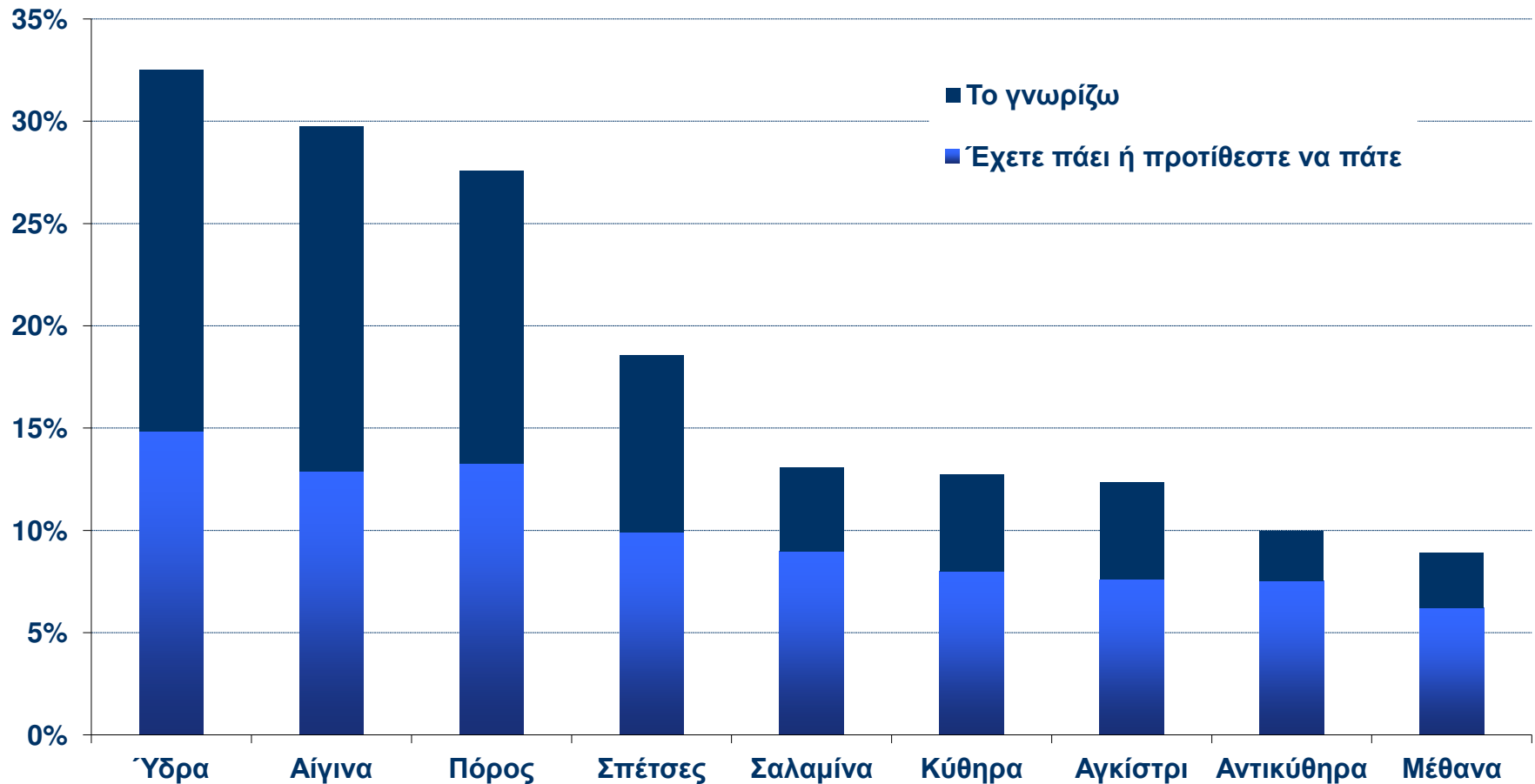
Αναφέρθηκαν επίσης private tours

Γνωρίζετε για τις παραλίες της Αθήνας;



Νησιά Αργοσαρωνικού

Γνωρίζετε ότι τα νησιά του Αργοσαρωνικού είναι κοντά στην Αθήνα
(μέχρι 2 ώρες)

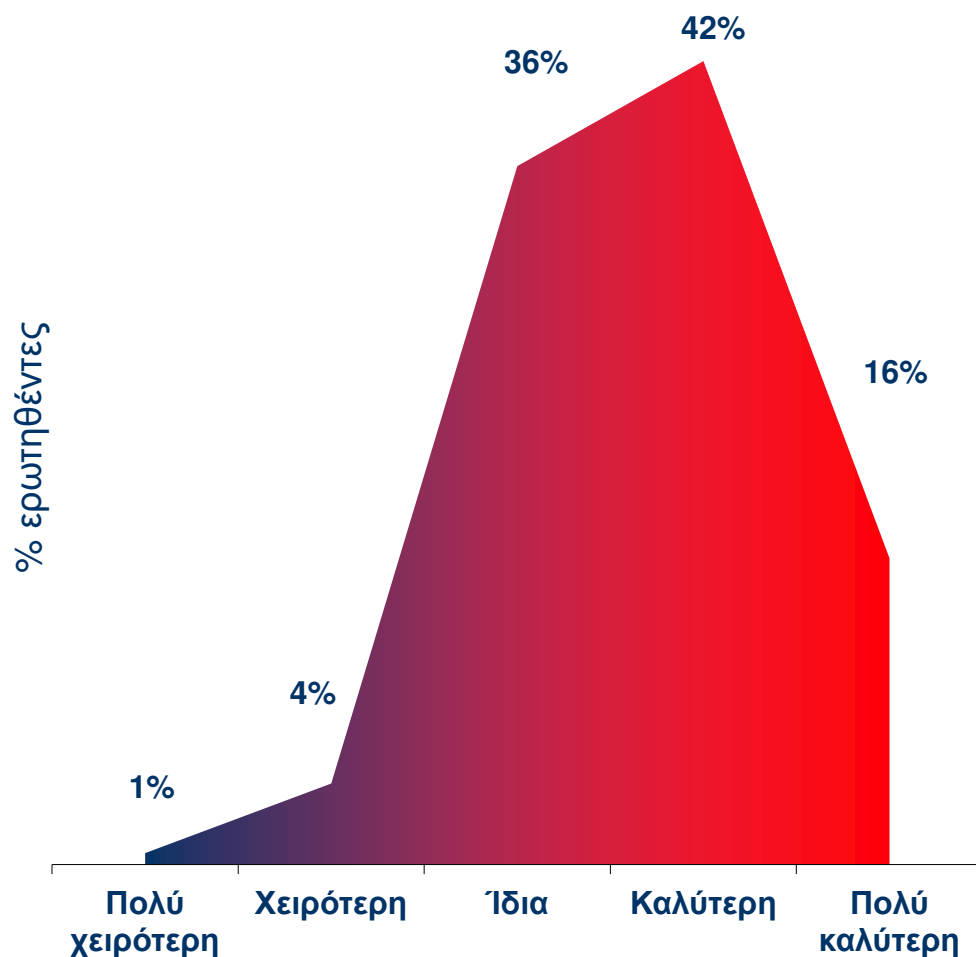


Δαπάνες Ανά άτομο / μέρα

Αξιοθέατα & Διασκέδαση	€ 17,50
Εστιατόρια & cafes	€ 38,78
Αγορές (Shopping)	€ 31,72
Άλλο	€ 22,51
Σύνολο	€ 110,51

75% θεωρεί ότι είναι σημαντικό
να είναι ανοιχτά τα καταστήματα
την Κυριακή

Διαχείριση προσδοκιών



Διαχείριση προσδοκιών

58% είχε καλύτερη ή πολύ καλύτερη εμπειρία από τις προσδοκίες του

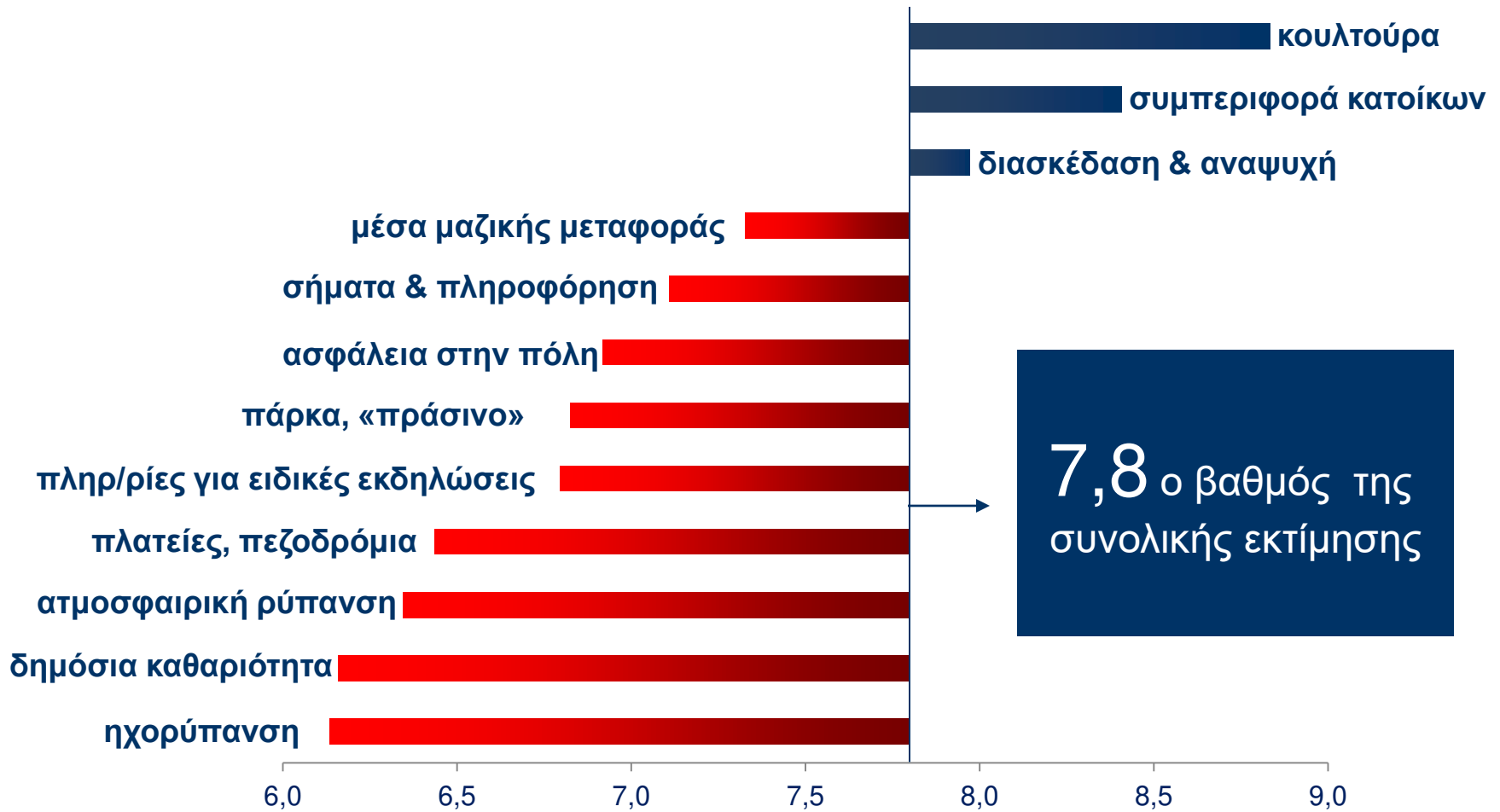
“φιλικοί & εξυπηρετικοί άνθρωποι”
“καθαρότερη από ότι περίμεναν”

Αλλά ...

“Παντού γκράφιτι”

“Πολύ ζέστη”

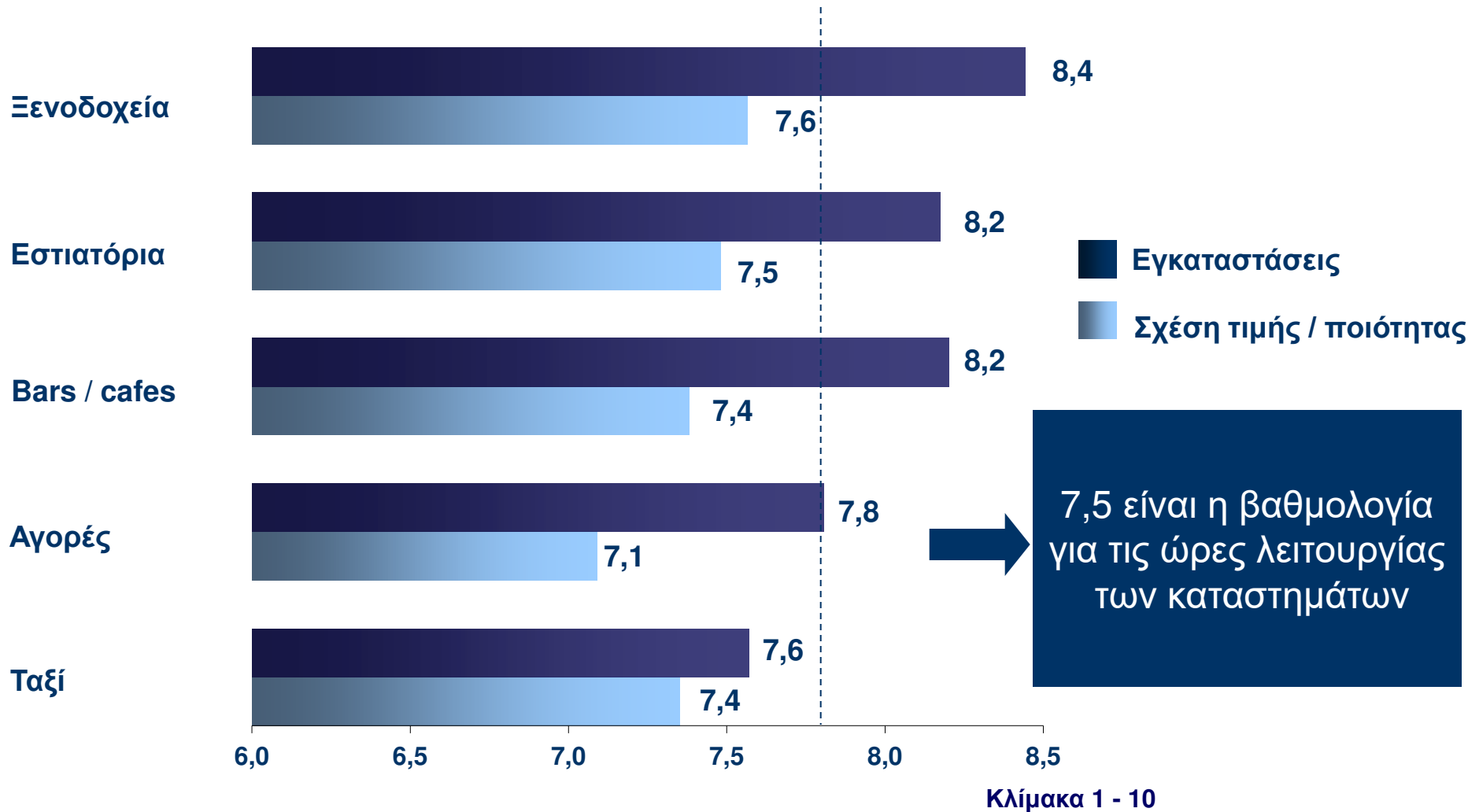
Αξιολόγηση διάφορων πτυχών



7,8 ο βαθμός της
συνολικής εκτίμησης

Αξιολόγηση – Εγκαταστάσεις vs Σχέσης τιμής ποιότητας

Αξιολόγηση διαφόρων πτυχών



96% θα προτείνει
την Αθήνα σε άλλους
(3% όχι)

Ναι!

“μεγάλη ιστορία και πολιτισμός

“εξαιρετικοί άνθρωποι”

“σε συνδυασμό με τα νησιά”

“πρέπει να δούμε τον προορισμό”

αλλά...

“κάντε κάτι με τα γκράφιτι”



Σύγκριση
ανά εθνικότητα
σημαντικά σημεία

gbr
consulting

Προφίλ & προετοιμασία

- ▶ Το μεγαλύτερο ποσοστό κάθε εθνικότητας ταξιδεύει με τον / την σύντροφό του, επισκέπτεται την Αθήνα για πρώτη φορά, έρχεται για αναψυχή και κυρίως για τους αρχαιολογικούς χώρους και τον πολιτισμό της.
- ▶ Κατανομή ηλικιακών ομάδων ανά περιοχή

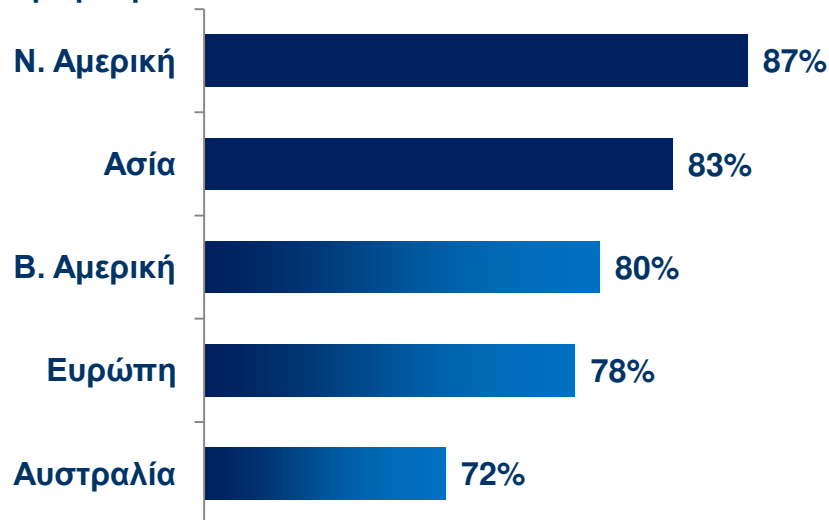
	Ευρώπη	Β. Αμερική	N. Αμερική	Αυστραλία	Ασία
18-30					
30-50					
>50					

- ▶ Οι δύο κυριότερες για πηγές προετοιμασίας του ταξιδιού (σκούρο μπλε ο σημαντικότερος, γαλάζιο δεύτερη πιο σημαντική)

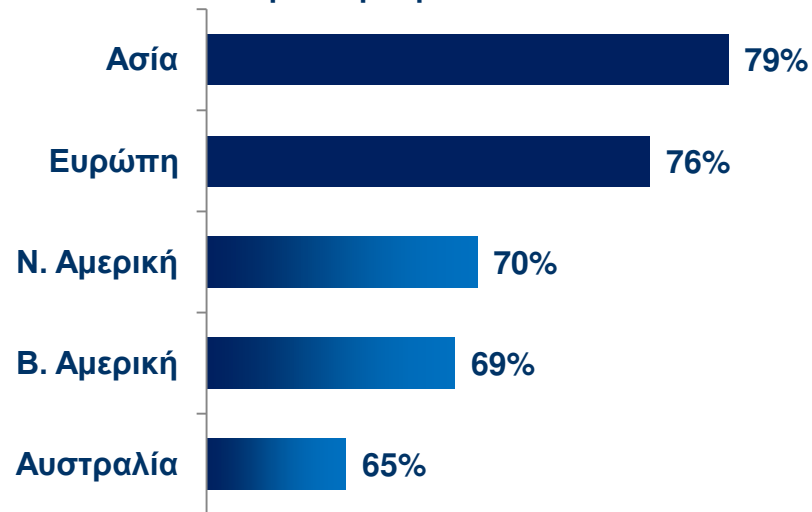
	Ευρώπη	Β. Αμερική	N. Αμερική	Αυστραλία	Ασία
Hotel review sites					
Hotel web site					
Κοινωνικά δίκτυα					

Online & αξιοθέατα

Χρήση κοινωνικών δικτύων



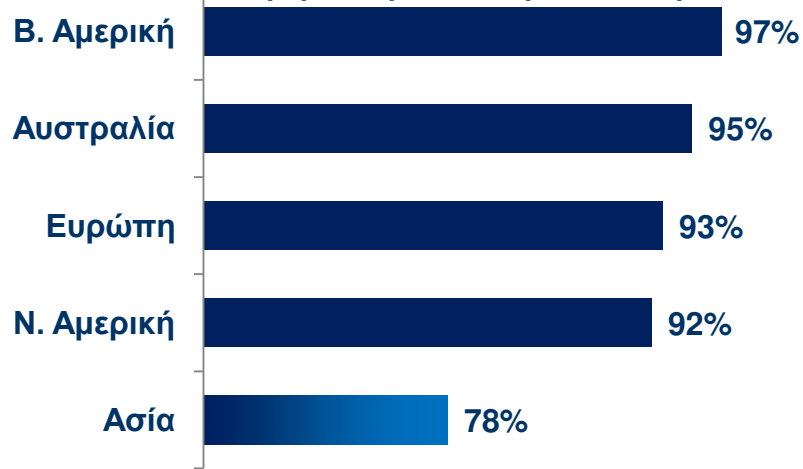
Κράτηση Online



Αριθμός αξιοθέατων που έχουν επισκεφθεί

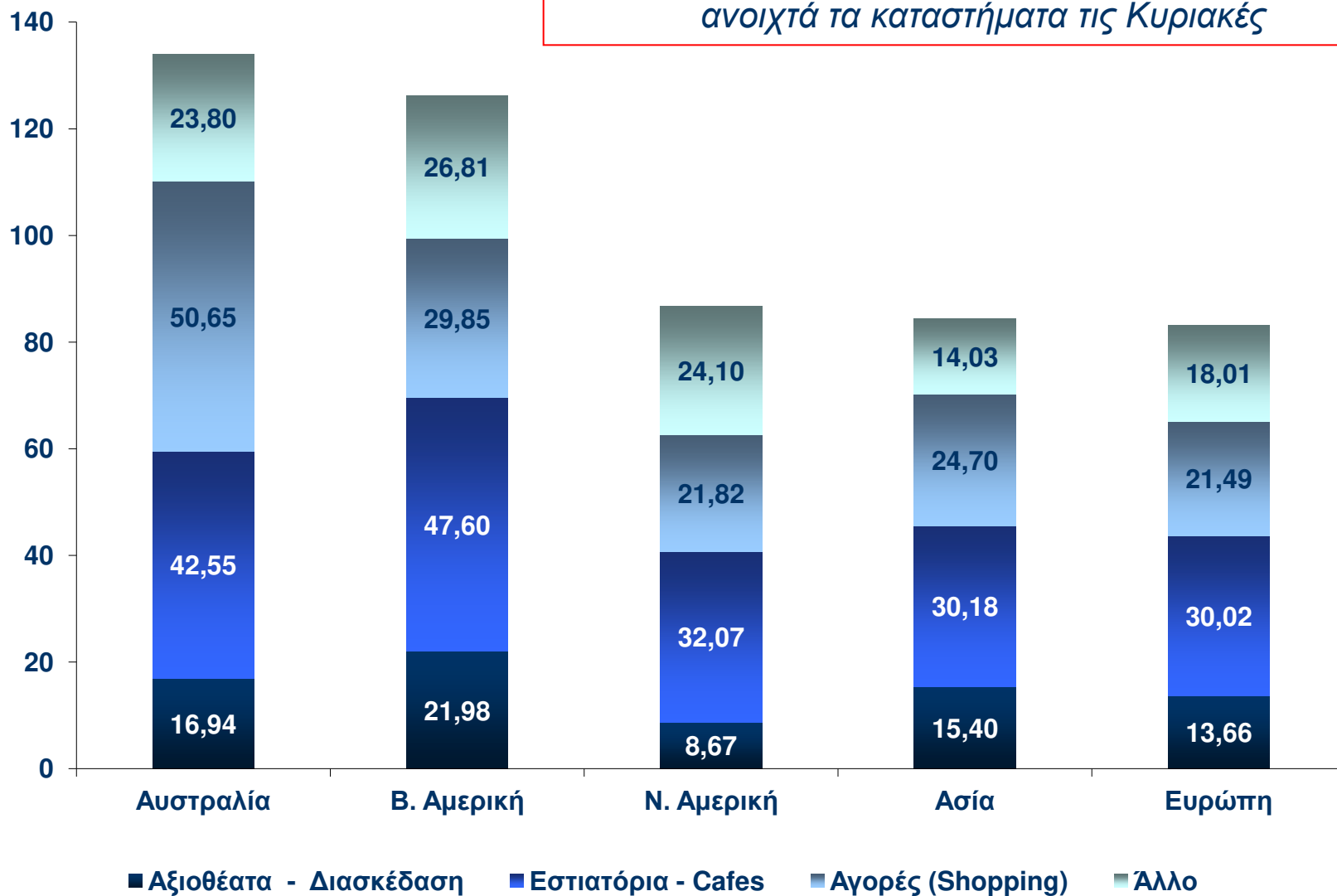


Αξιοθέατο με την μεγαλύτερη επισκεψιμότητα: Ακρόπολη

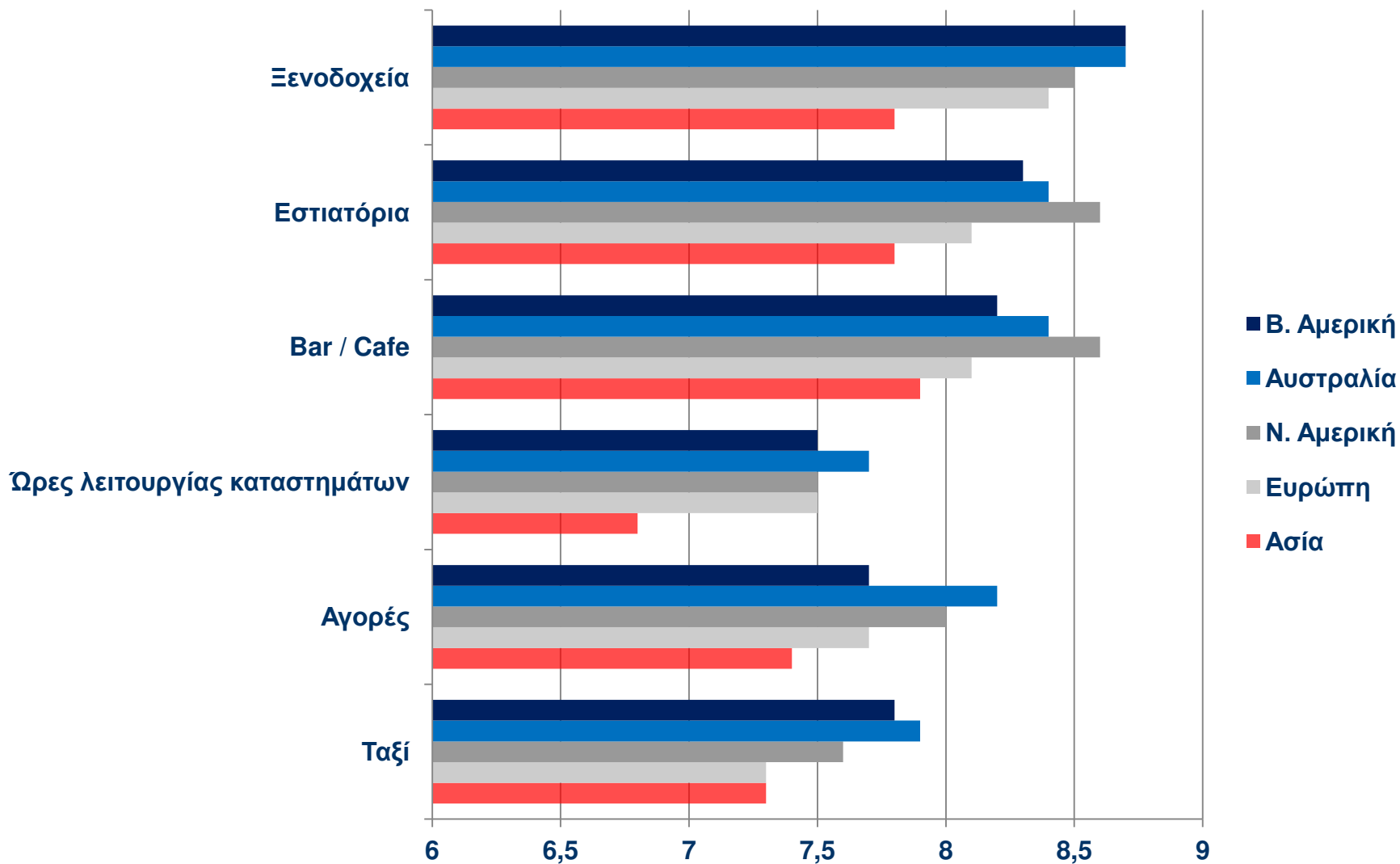


Ημερήσιες δαπάνες ανά άτομο σε €

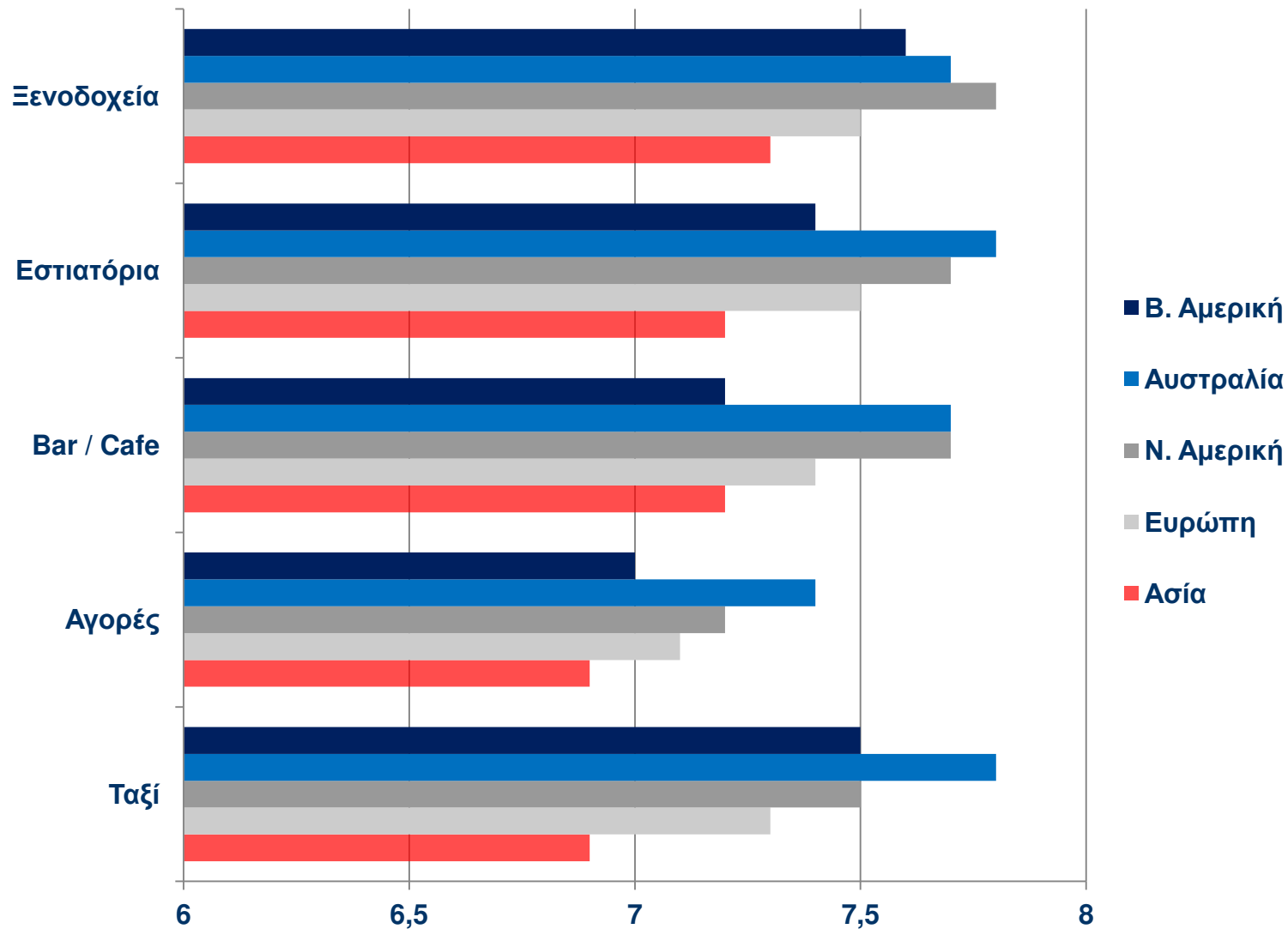
Οι Ασιάτες και οι τουρίστες από Ν. Αμερική θα ήθελαν ανοιχτά τα καταστήματα τις Κυριακές



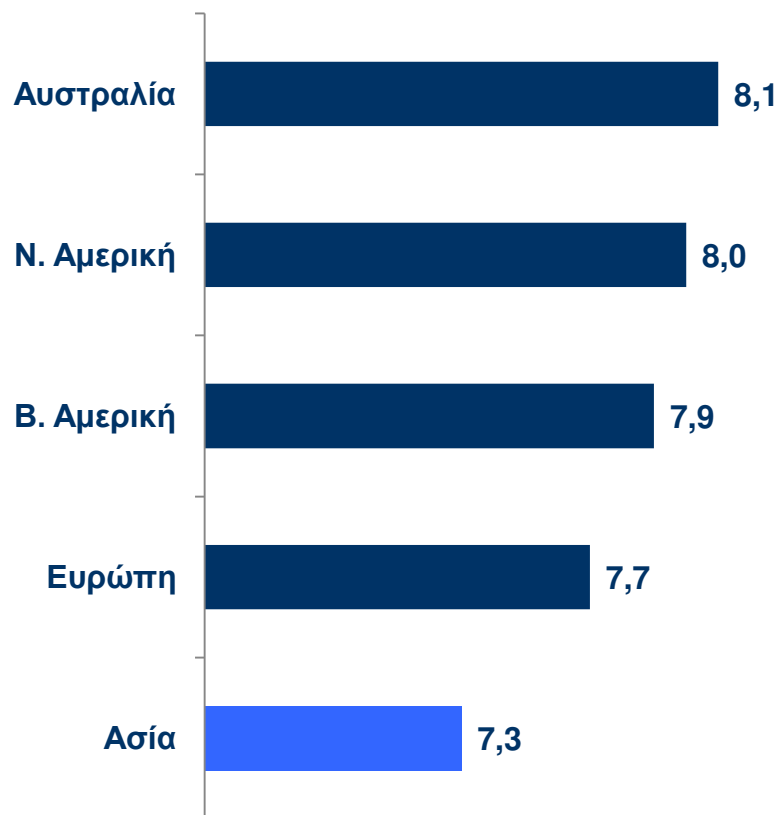
Αξιολόγηση των Εγκαταστάσεων



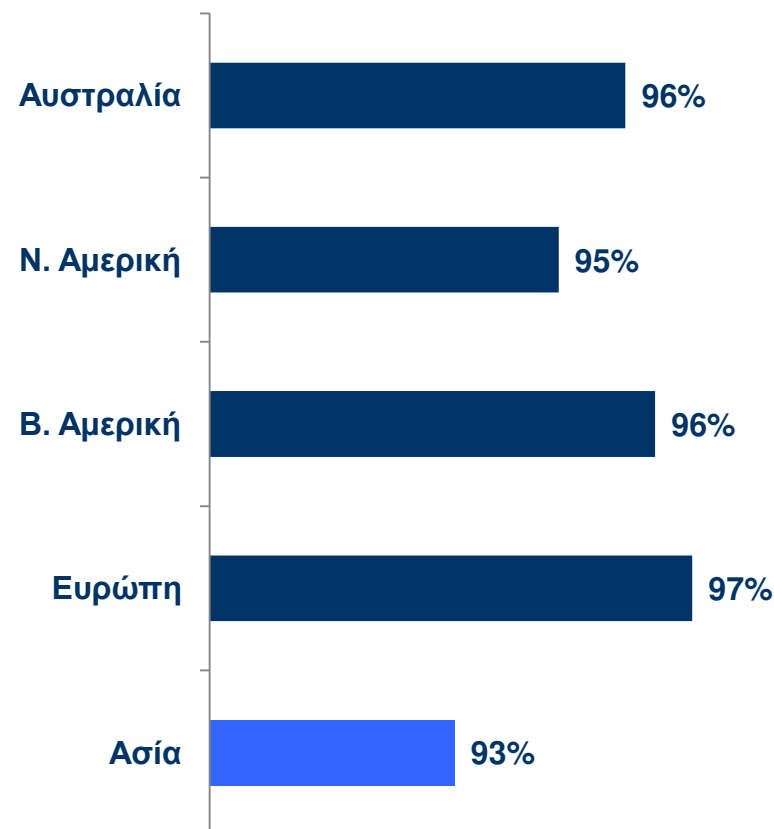
Αξιολόγηση Σχέσης Τιμής / Ποιότητας



Συνολική αξιολόγηση

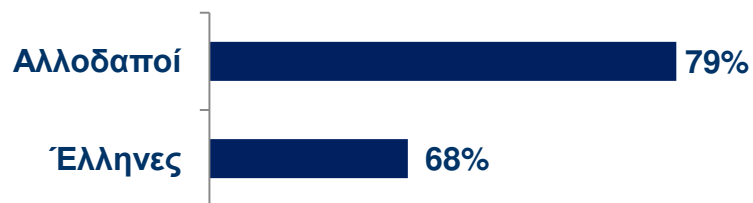


Θα συστήνατε την Αθήνα;

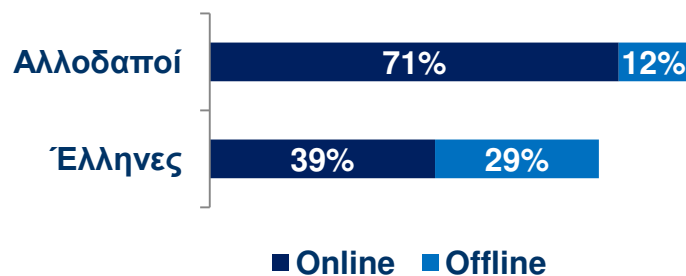


Αλλοδαποί vs Ελλήνων

Χρήση κοινωνικών δικτύων



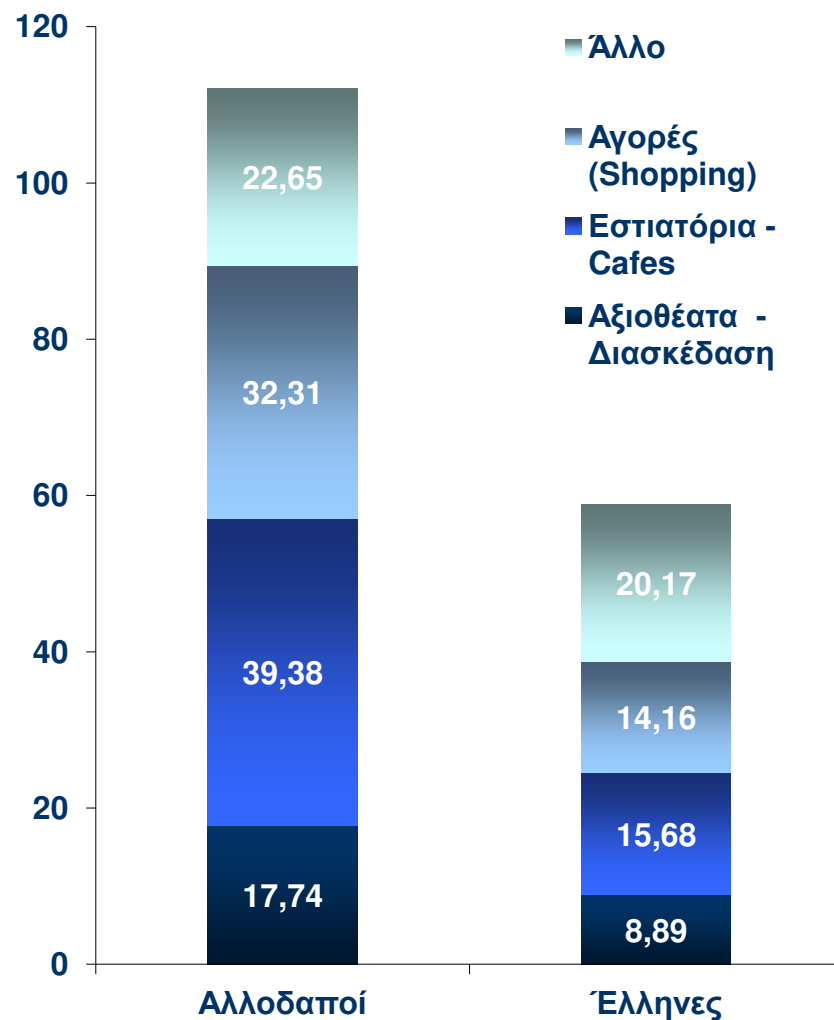
Κρατήσεις Online & offline



Συνολική ικανοποίηση



Ημερήσιες δαπάνες ανά άτομο σε €





Σύγκριση
ανά κατηγορία ξενοδοχείου
σημαντικά σημεία

gbr
consulting

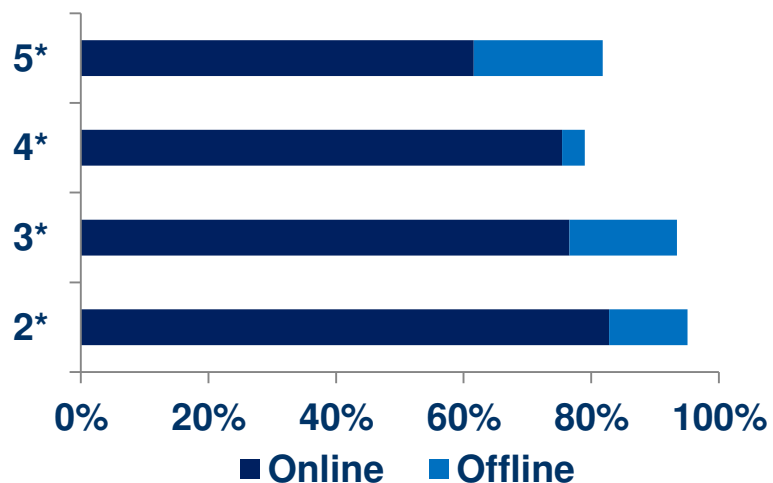


Συγκρίσεις ανά κατηγορία ξενοδοχείου

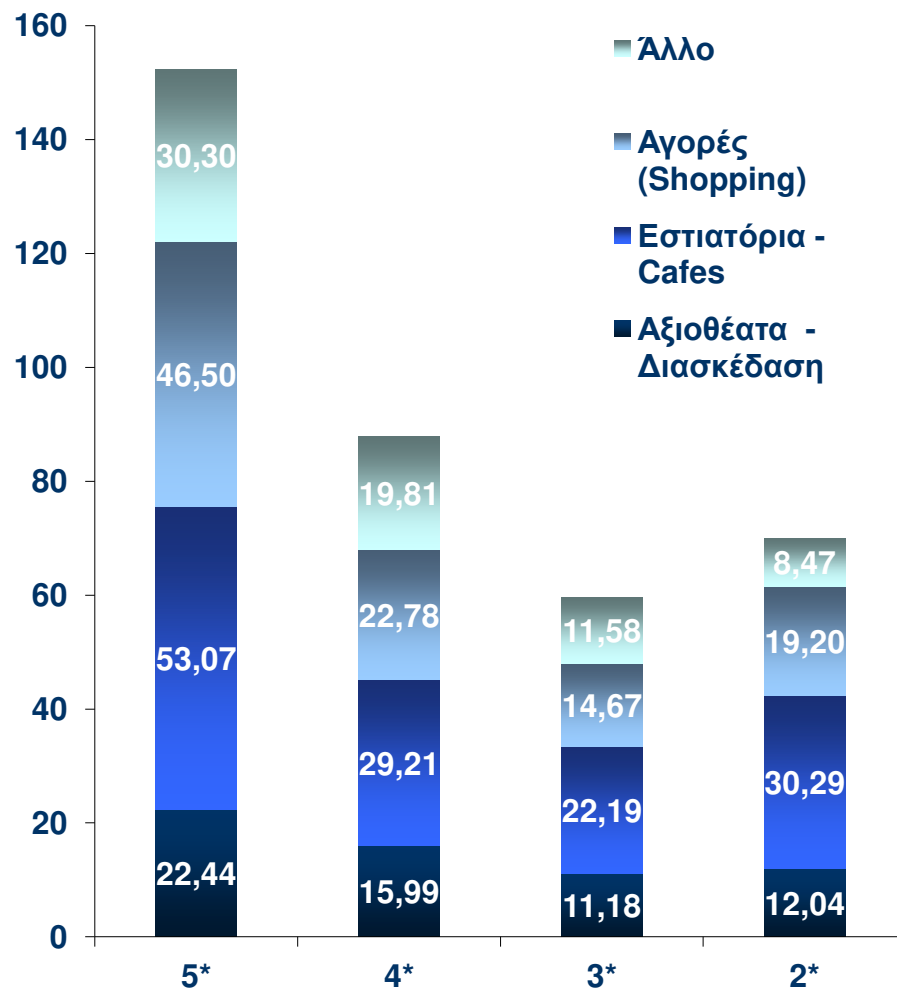
Επαρκής πληροφόρηση;



Κρατήσεις Online & offline

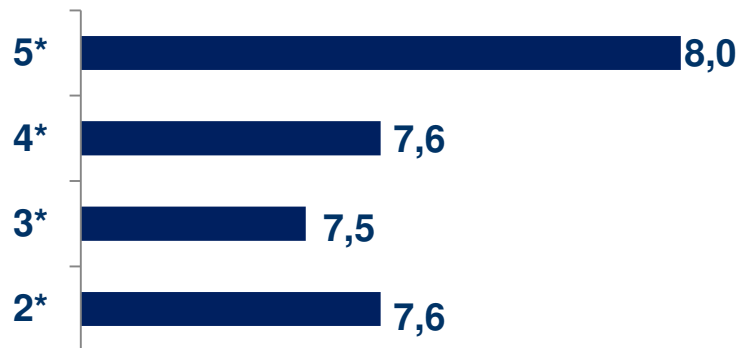


Δαπάνες ανά άτομο / μέρα σε €

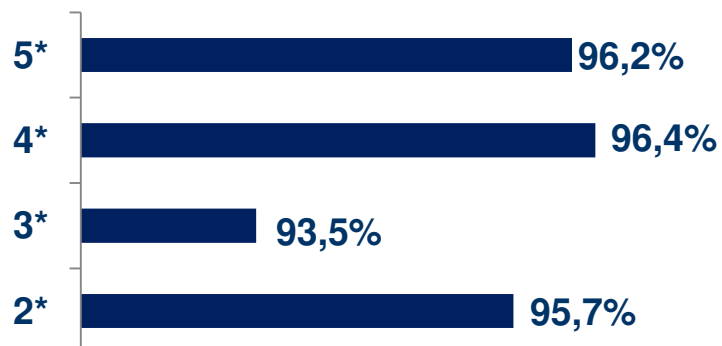


Συγκρίσεις ανά κατηγορία ξενοδοχείου

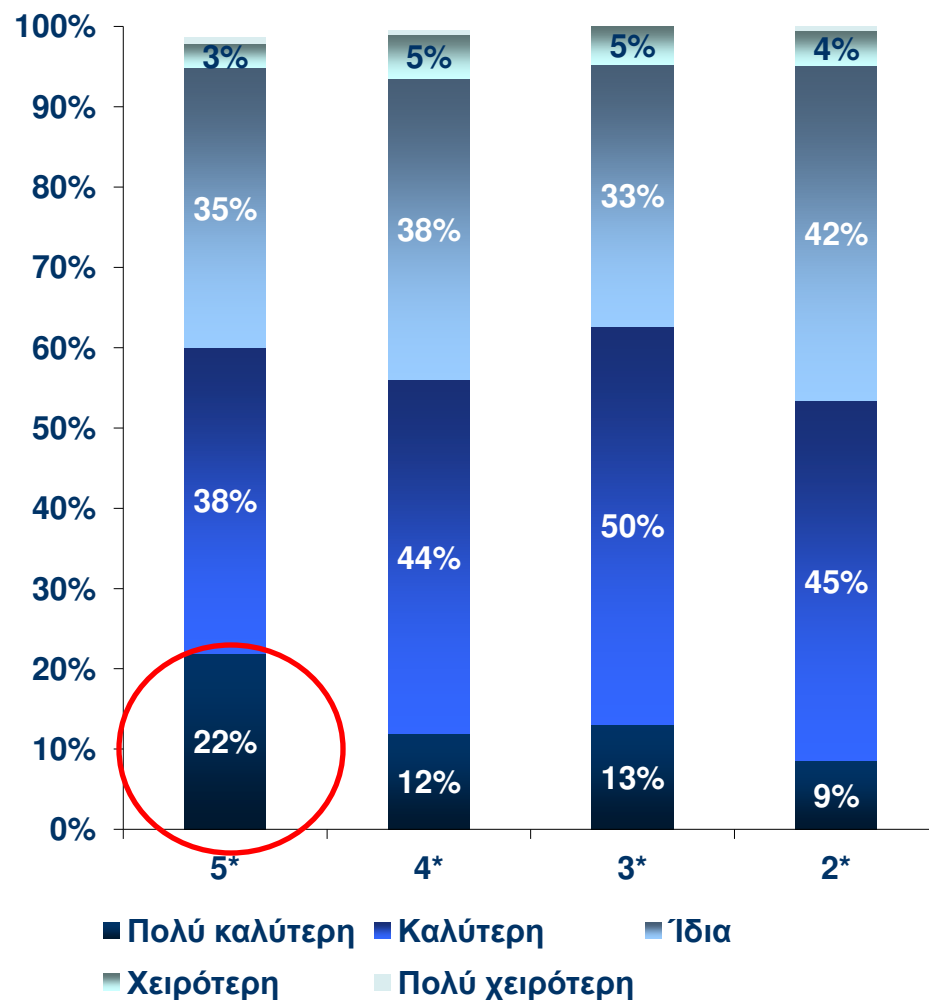
Συνολική αξιολόγηση



Θα συστήνατε την Αθήνα;



Διαχείριση προσδοκιών Η εμπειρία ήταν...





Συγκρίσεις

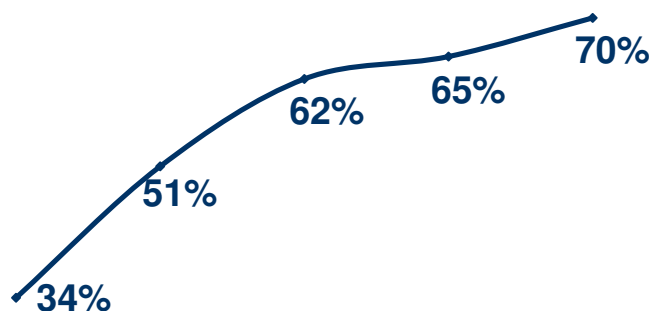
gbr
consulting

Χρονοσειρές

Κράτηση Online & προετοιμασία ταξιδιού

% κράτηση online

% ερωτηθέντες



Προετοιμασία ταξιδιού μέσω...

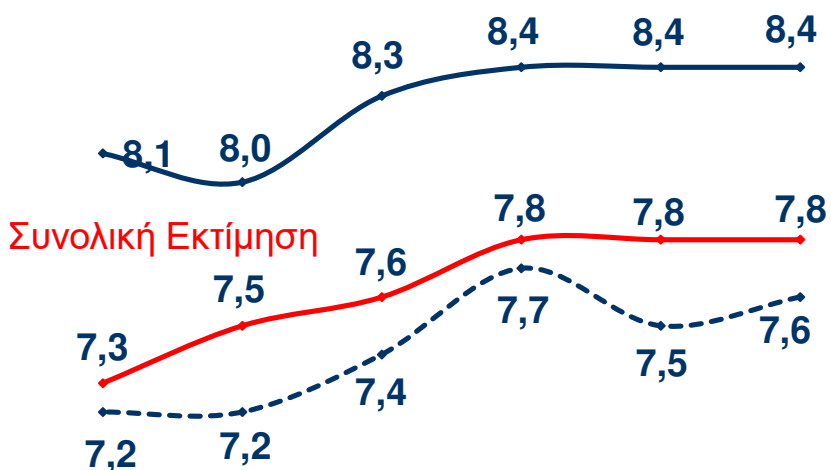


Χρονοσειρές

Αξιολόγηση & Σύσταση

Αξιολόγηση

Ξενοδοχειακές Εγκαταστάσεις

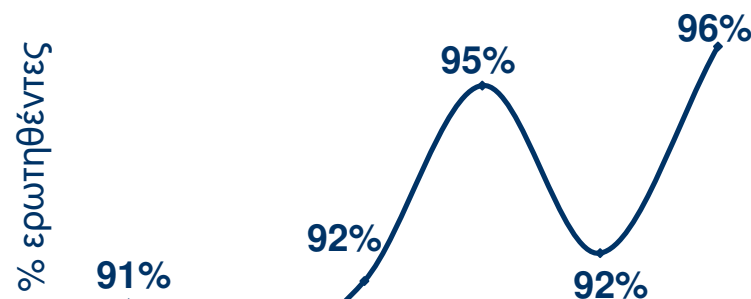


Ξενοδοχείο Σχέση / Τιμής Ποιότητας

2009 2010 2011 2012 2013 2014

Κλίμακα 1 - 10

% που θα σύστηνε την Αθήνα



2009 2010 2011 2012 2013 2014

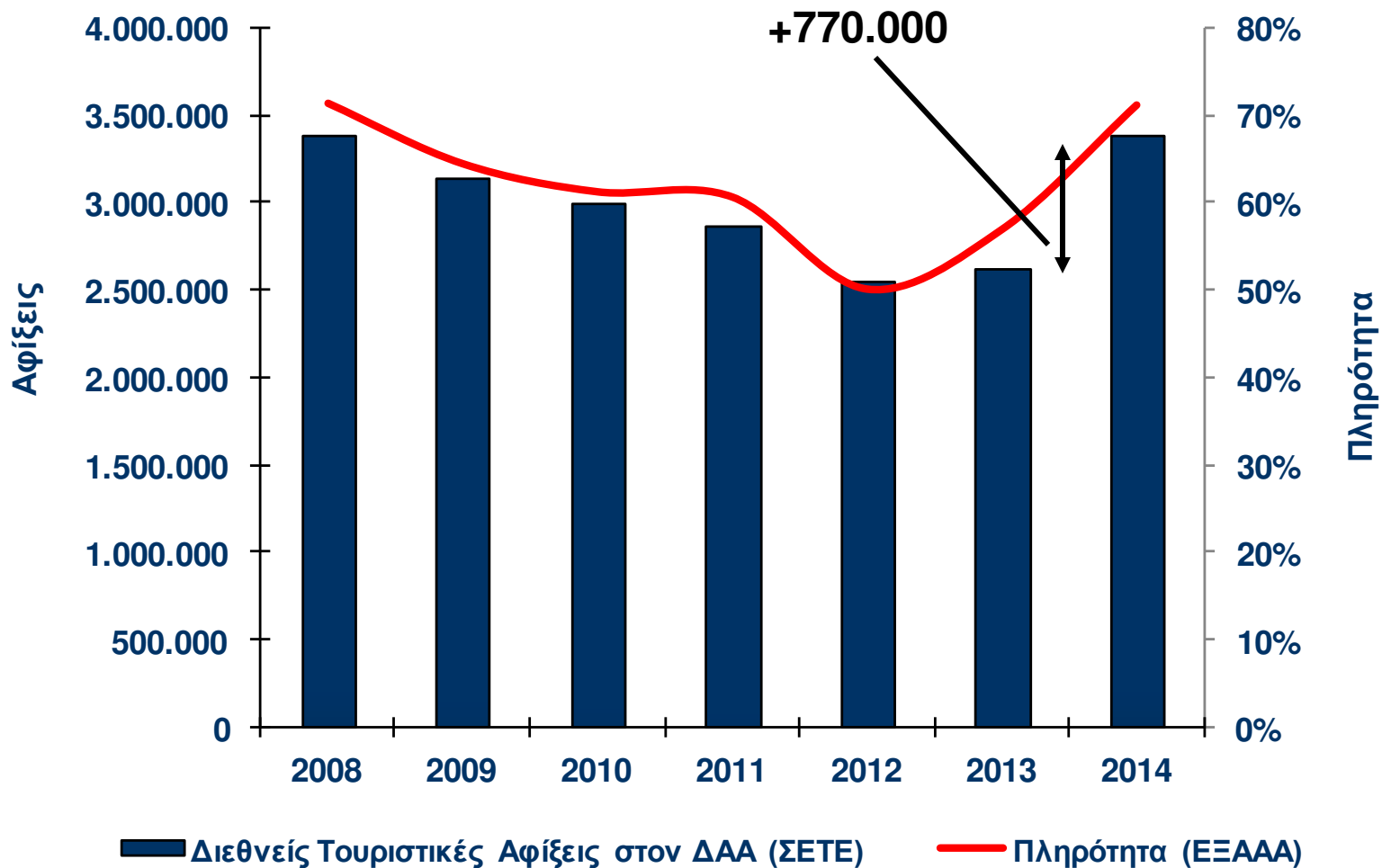


Απόδοση

gbr
consulting

Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις

Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις στο Αεροδρόμιο της Αθήνας &
Επίπεδα Πληρότητας YTD Δεκ 2008 - 2014



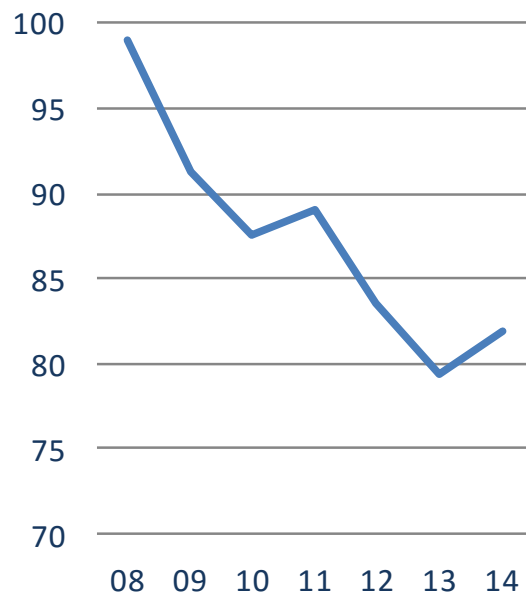
Απόδοση 2008 - 2014

ΑΤΤΙΚή - ΥΤD Δεκέμβριος 2014

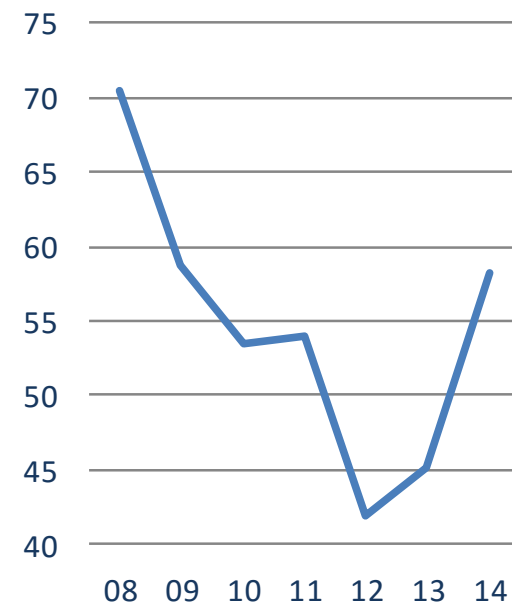
ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ



**ΜΕΣΗ ΤΙΜΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ
(ARR - €)**

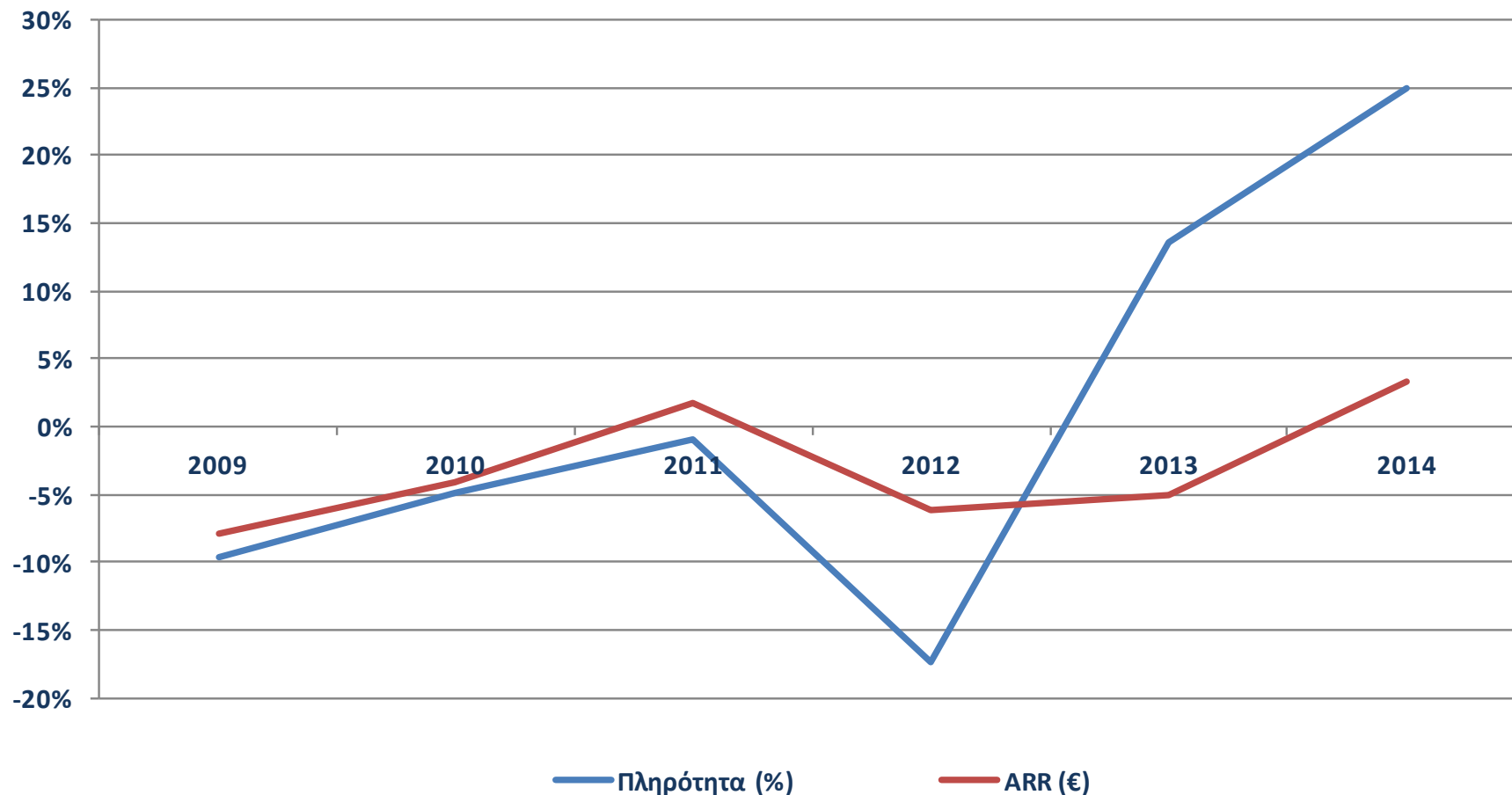


**ΕΣΟΔΟ ΑΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ
ΔΩΜΑΤΙΟ (RevPAR - €)**

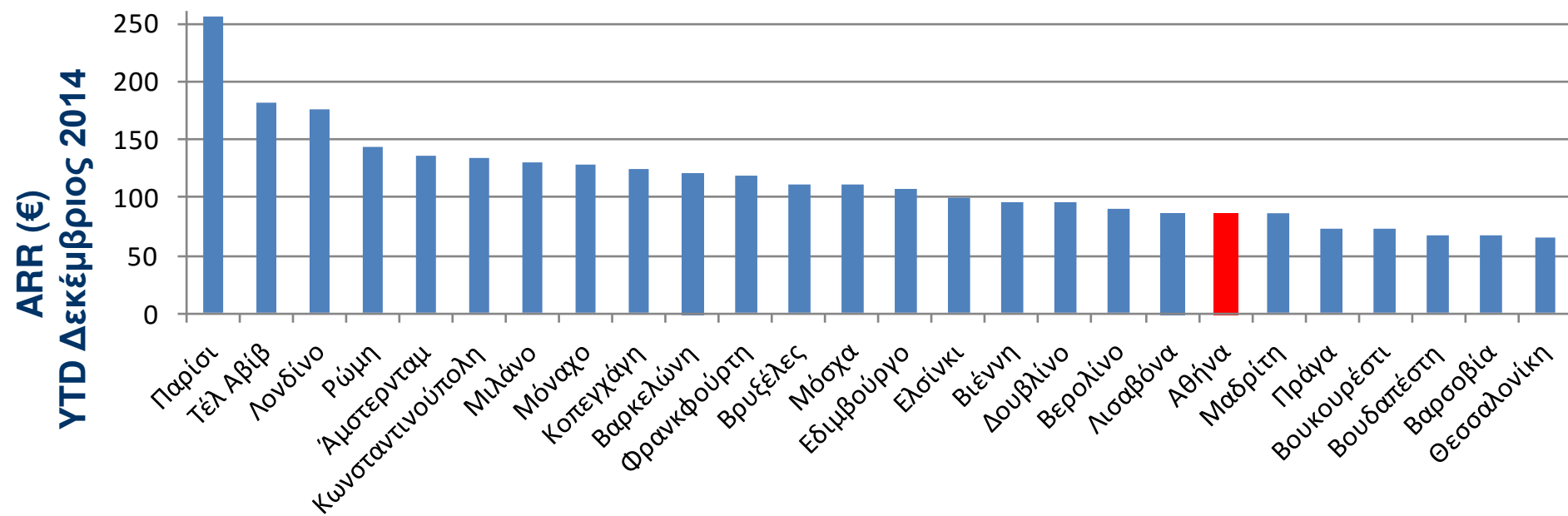
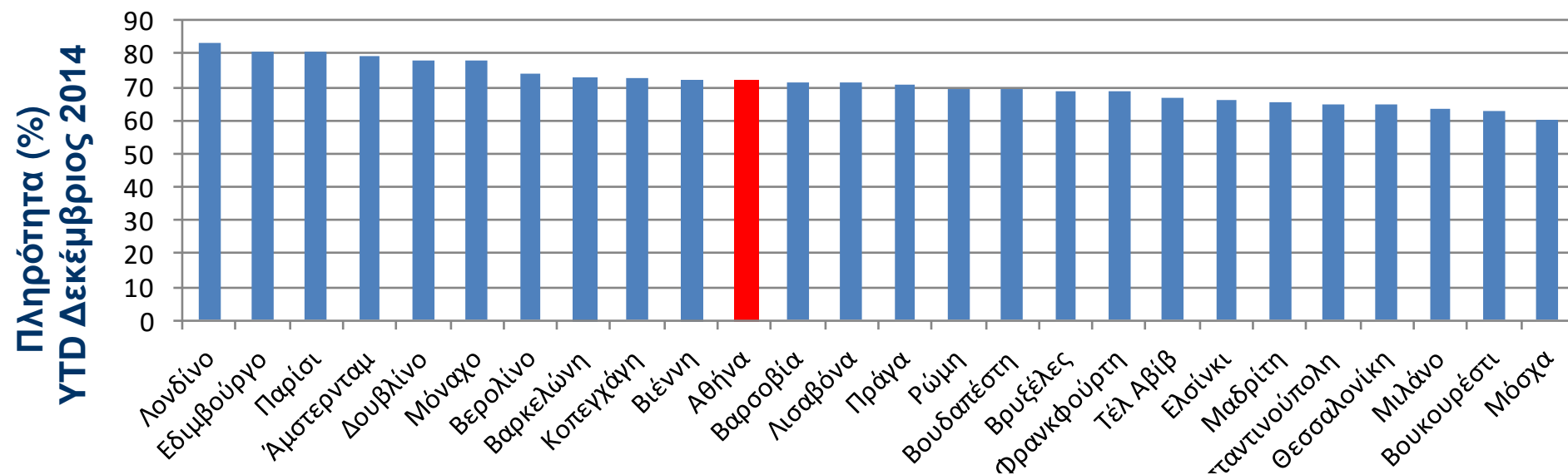


Απόδοση 2008 - 2014

% Μεταβολή YTD Δεκέμβριος

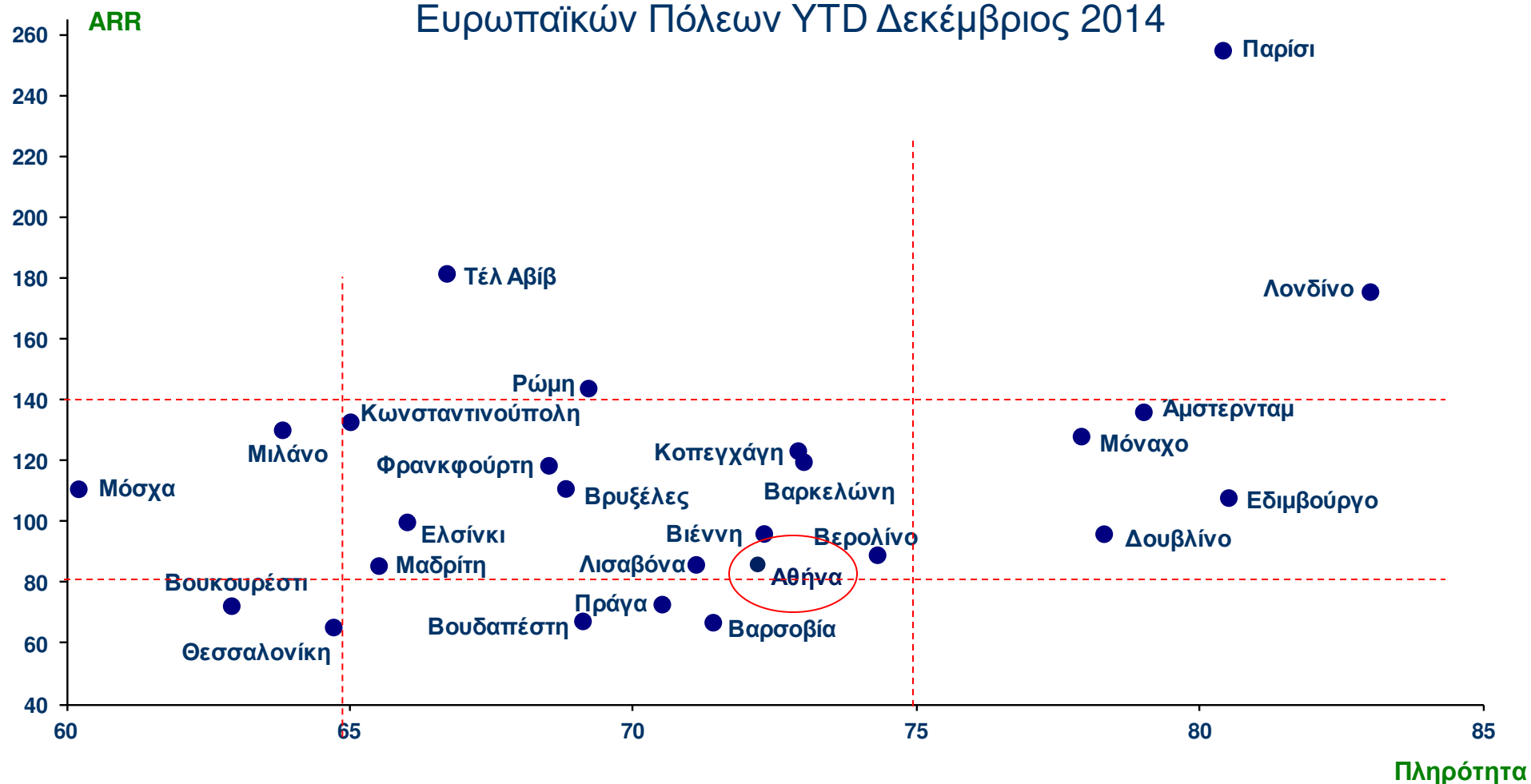


Απόδοση διεθνώς



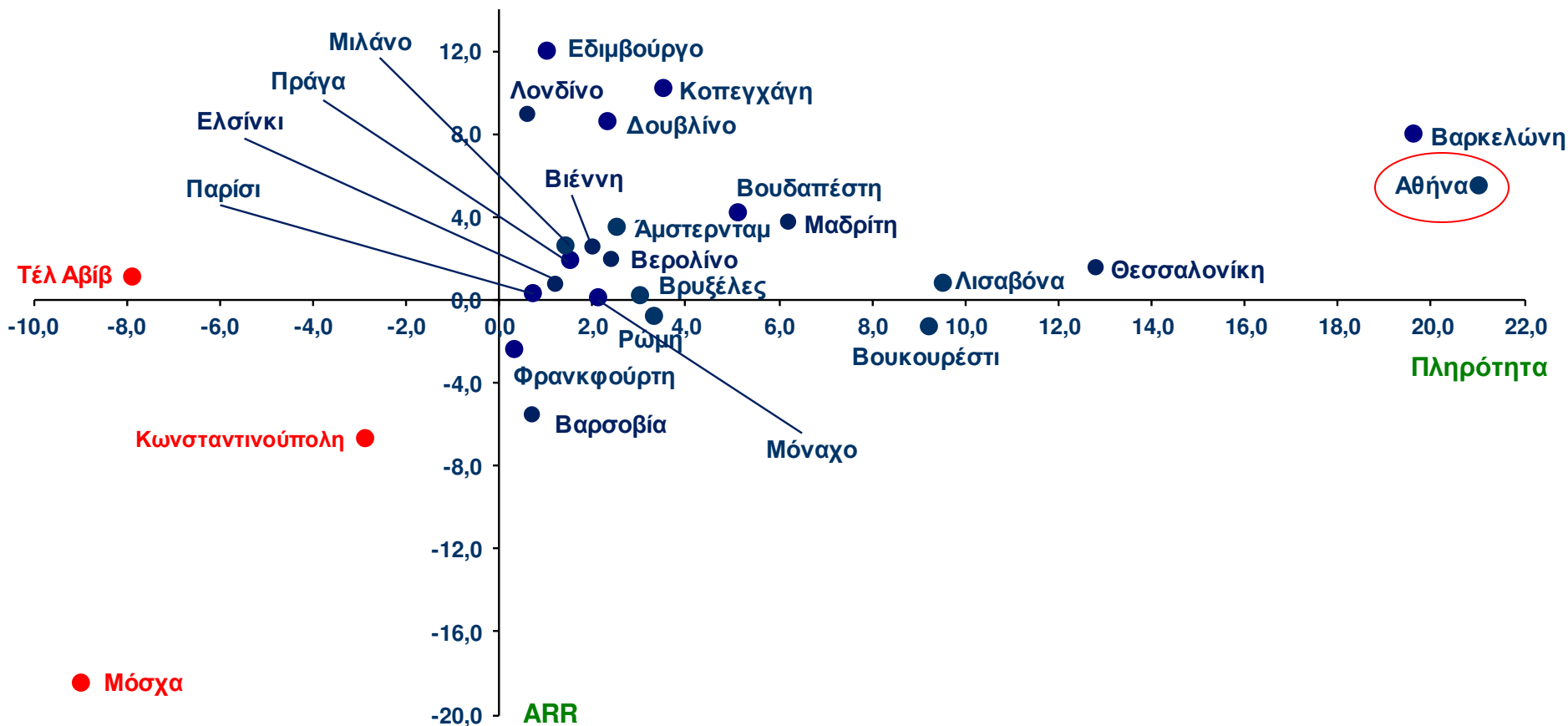
Απόδοση διεθνώς

Πληρότητα και Μέση τιμή Διαθέσιμου Δωματίου (ARR) Ευρωπαϊκών Πόλεων ΥΤΔ Δεκέμβριος 2014



Απόδοση διεθνώς

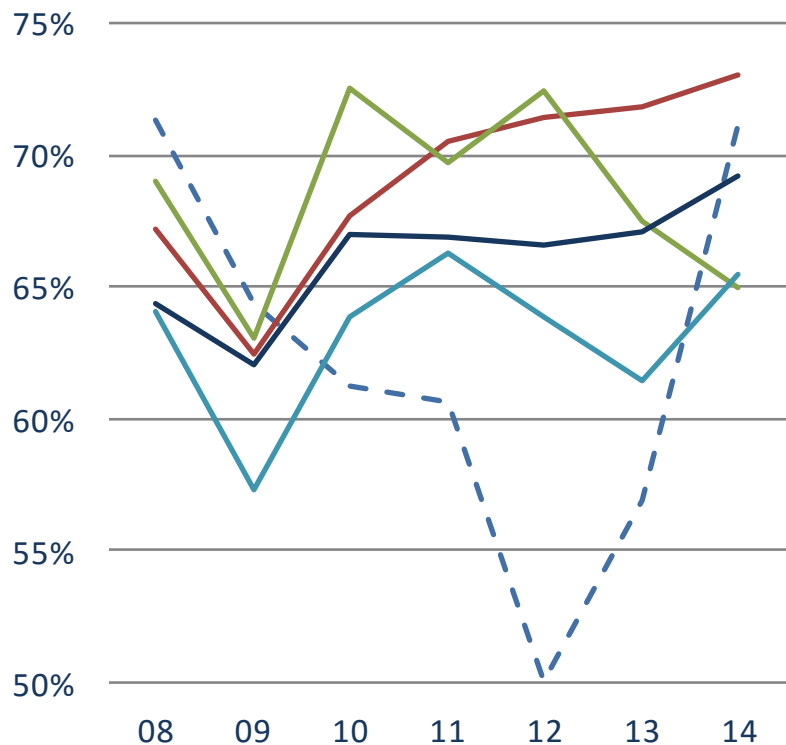
Πληρότητα και Μέση Τιμή Δωματίου των μεγαλύτερων Ευρωπαϊκών Πόλεων
ΥΤΔ Δεκέμβριος μεταβολή 2014/2013



Αθήνα vs προορισμών της Μεσογείου

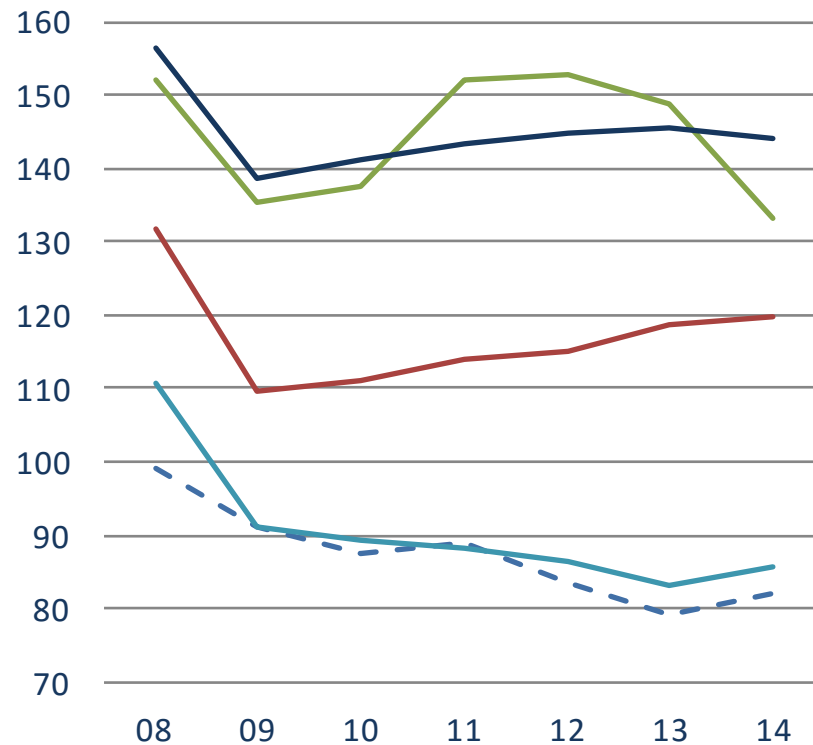
YTD Δεκέμβριος 2014

ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ



--- Αττική
— Κων/πολη
— Ρώμη

ΜΕΣΗ ΤΙΜΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ (ARR - €)

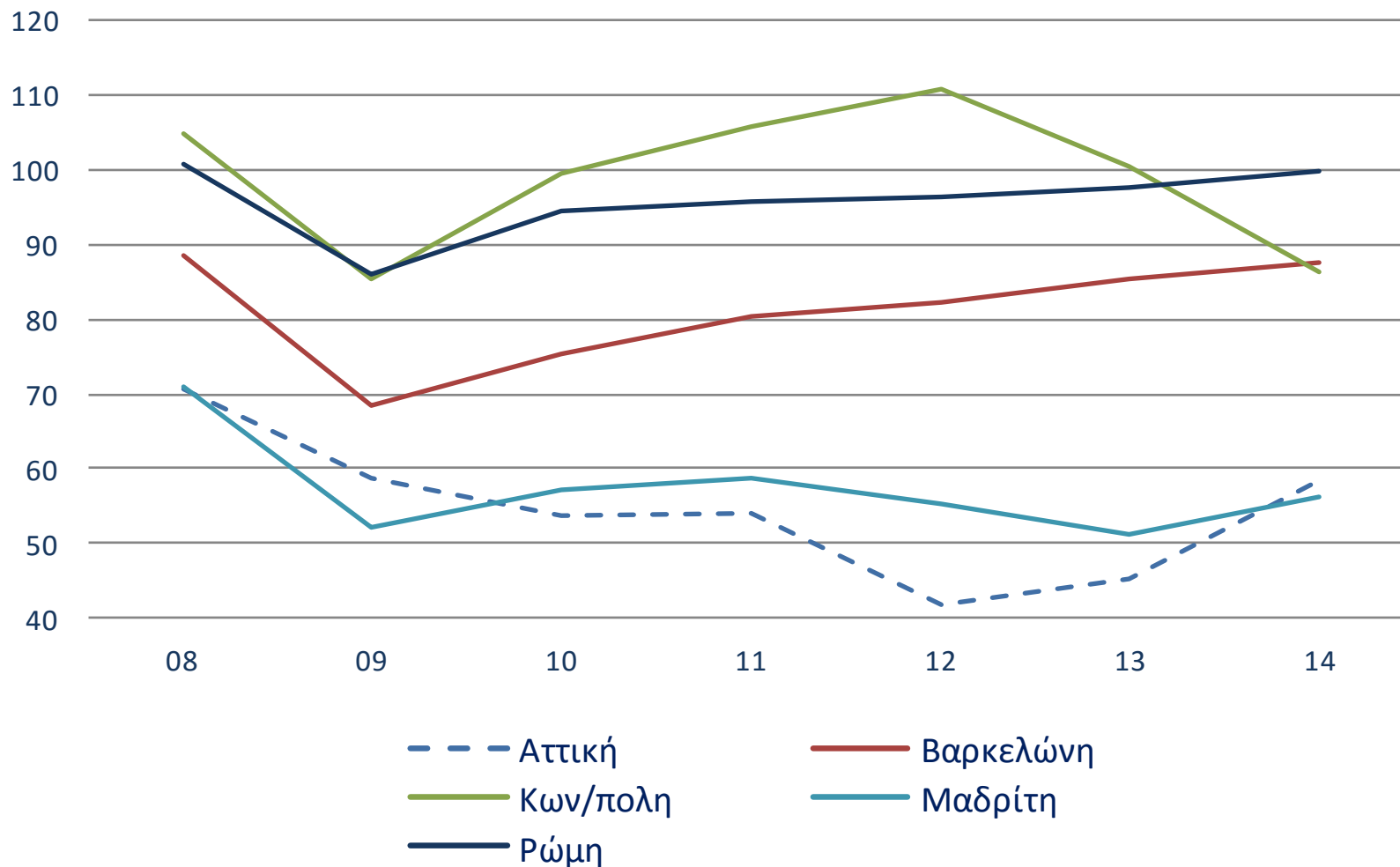


— Βαρκελώνη
— Μαδρίτη

Αθήνα vs προορισμών της Μεσογείου

ΥΤΔ Δεκέμβριος 2014

ΕΣΟΔΟ ΑΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ΔΩΜΑΤΙΟ (RevPAR - €)





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

gbr
consulting

Σέκερη 4
106 74 Αθήνα

Tel: +30 210 3605002
Fax: +30 210 3606935

www.gbrconsulting.gr