



---

**INTELLIGENCE**

---

## **Newsletter - Data**

No. 7 – Ιούλιος 2015

Ινστιτούτο ΣΕΤΕ

Λεωφ. Αμαλίας 34

105 58 Αθήνα

[www.insete.gr](http://www.insete.gr)

[info@insete.gr](mailto:info@insete.gr)

Το παρόν τεύχος του SETE Intelligence Newsletter – Data, περιλαμβάνει:

- Αναλυτικά στοιχεία διεθνών αφίξεων στα ελληνικά αεροδρόμια,
- Αναλυτικά στοιχεία διεθνών αφίξεων δια θαλάσσης από Ιταλία,
- Αναλυτικά στοιχεία ακτοπλοΐας Αιγαίου,
- Στοιχεία ποιοτικής αξιολόγησης των ελληνικών ξενοδοχείων και ανταγωνιστικών προορισμών,

Άρης Ίκκος

Επιστημονικός Διευθυντής

Ινστιτούτο ΣΕΤΕ

[intelligence@insete.gr](mailto:intelligence@insete.gr)

Ευαγγελία Λάμπρου

Ερευνήτρια – Στατιστικολόγος

Ινστιτούτο ΣΕΤΕ

[intelligence@insete.gr](mailto:intelligence@insete.gr)

<b>ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΑΦΙΞΕΙΣ.....</b>	<b>4</b>
<b>ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ ΑΦΙΞΕΙΣ.....</b>	<b>7</b>
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....</b>	<b>10</b>

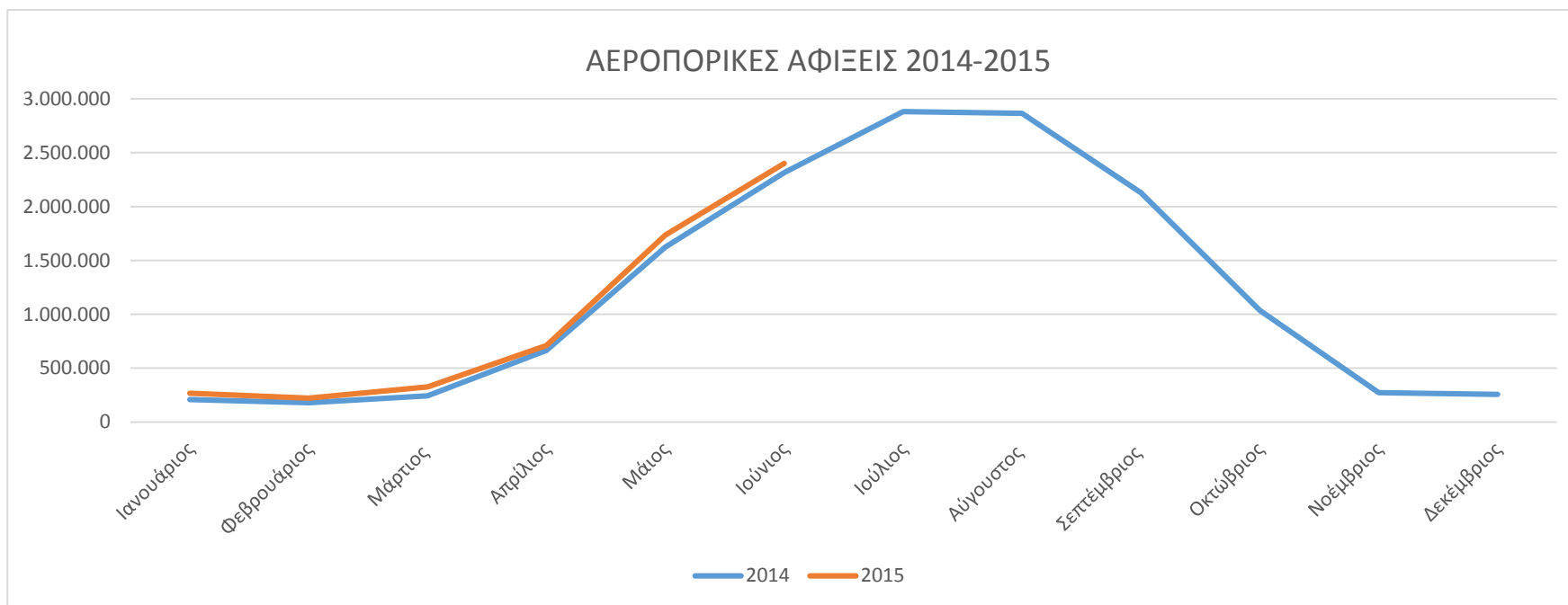
## **Αεροπορικές Αφίξεις**

**Ιούνιος 2015**



Με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία Ιανουαρίου – Ιουνίου 2015 για τα κυριότερα αεροδρόμια της χώρας, το εξάμηνο Ιανουάριος – Ιούνιος έκλεισε με θετικό πρόσημο +6,7% για τις αφίξεις στο σύνολο της χώρας (ή +1% αν δεν υπολογιστεί η Αθήνα). Ανοδικά στο εξάμηνο κινήθηκαν η Αθήνα (+25,9%), η Πελοπόννησος (+24,8%), οι Κυκλάδες (+17,9%), το Ιόνιο (+3,9%) και τα Λοιπά αεροδρόμια (+7,9%). Επίσης ανοδικά κινήθηκε και η Θεσσαλονίκη (+6,5%), πλην όμως η αύξηση οφείλεται εξ ολοκλήρου στους 3 πρώτους μήνες (προφανώς ως προορισμός city break) ενώ από τον Απρίλιο και μετά (παραθεριστικός προορισμός) παρατηρείται μείωση.

Ειδικά τον Ιούνιο, αύξηση παρουσίασε η Αθήνα (+25,6%), το Ιόνιο (5%) και οι Κυκλάδες (+15%), και τα Λοιπά αεροδρόμια (+9,9%) ενώ μείωση παρουσίασαν η Θεσσαλονίκη (-0,8%), τα Δωδεκάνησα (-7,2%), η Κρήτη (-3,8%) και η Πελοπόννησος (-16,8%).



Πηγή: Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, ΥΠΑ και μεμονωμένα αεροδρόμια - Επεξεργασία SETE Intelligence

**Θαλάσσιες Αφίξεις**

**Μάιος 2015**

## Διεθνείς Αφίξεις από Ιταλία

Στον ακόλουθο πίνακα αποτυπώνεται η διεθνής κίνηση επιβατών πλοίων (χωρίς επιβάτες transit) μεταξύ Ελλάδας (Πάτρα – Ηγουμενίτσα) και Ιταλίας (Αγκόνα, Μπρίντεζι, Μπάρι, Βενετία, Τεργέστη και Ραβέννα).

ΚΙΝΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΛΟΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑ-ΙΤΑΛΙΑ-ΕΛΛΑΔΑ				
	2015	2014	%Δ	
Ιανουάριος	55.848	58.699	4%	-4,9%
Φεβρουάριος	50.258	54.867	4%	-8,4%
Μάρτιος	84.305	85.708	6%	-1,6%
Απρίλιος	91.907	108.178	7%	-15,0%
Μάιος	91.302	102.848	7%	-11,2%
<b>Ιανουάριος-Μάιος</b>	<b>373.620</b>	<b>410.300</b>		<b>-9%</b>
Ιούνιος		127.914	9%	
Ιούλιος		211.480	15%	
Αύγουστος		309.012	21%	
Σεπτέμβριος		159.081	11%	
Οκτώβριος		102.835	7%	
Νοέμβριος		65.381	5%	
Δεκέμβριος		63.888	4%	
<b>Σύνολο</b>		<b>1.449.891</b>		
εκ των οποίων Αλλοδαποί		905.717	62%	
<b>εκτίμηση αφίξεων αλλοδαπών</b>		<b>452.859</b>		<b>26,2%</b>
αφίξεις αλλοδαπών σε:				
Ηγουμενίτσα		276.244	61%	24,2%
Πάτρα		176.615	39%	29,5%

Πηγή: ΣΕΕΝ επεξεργασία SETE Intelligence

Από τα υπάρχοντα στοιχεία προκύπτει μείωση της επιβατικής κίνησης τη περίοδο Ιανουαρίου-Μαΐου κατά -9%, αλλά δεν υπάρχει κατανομή του ποσοστού αυτού μεταξύ Ελλήνων και αλλοδαπών.

Η εκτίμηση των αφίξεων αλλοδαπών για το 2014 βασίζεται στην υπόθεση εργασίας ότι όλοι ταξιδεύουν μετ' επιστροφής και άρα οι αφίξεις ισούνται με το 50% της συνολικής επιβατικής κίνησης.



## Κίνηση Εσωτερικής Ακτοπλοΐας

Στους ακόλουθους πίνακες αποτυπώνονται οι ποσοστιαίες μεταβολές στην κίνηση επιβατών εσωτερικής ακτοπλοΐας. Οι ποσοστιαίες μεταβολές βασίζονται σε δειγματοληπτικά στοιχεία τα οποία απεικονίζουν τις επικρατούσες τάσεις.

% Μεταβολή 2015-2014	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	ΧΑΝΙΑ	ΡΑΦΗΝΑ- ΚΥΚΛΑΔΕΣ	ΔΥΤΙΚΕΣ ΚΥΚΛΑΔΕΣ	ΠΑΡΟΣ-ΝΑΞΟΣ ΘΗΡΑ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΑ	ΣΥΡΟΣ-ΤΗΝΟΣ- ΜΥΚΟΝΟΣ	ΧΙΟΣ - ΜΥΤΙΛΗΝΗ	ΙΚΑΡΙΑ - ΣΑΜΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Ιανουάριος	-7,1%	-16,0%	-6,9%	-3,6%	6,9%	-6,7%	-2,4%	-5,4%	53,4%	-4,0%
Φεβρουάριος	-4,5%	-30,0%	-17,6%	-18,7%	1,6%	-11,1%	-14,6%	-13,3%	28,9%	-11,0%
Μάρτιος	-5,7%	-29,9%	-12,1%	-5,4%	15,5%	12,2%	2,7%	12,0%	66,2%	-2,4%
Απρίλιος	-7,3%	-10,9%	-5,2%	-14,0%	-1,4%	11,0%	18,9%	12,0%	26,6%	-0,6%
Μάιος	-12%	-18%	9%	9%	13%	10%	21%	6%	13%	5%
<b>Τρέχον έτος</b>	<b>-7,3%</b>	<b>-20,1%</b>	<b>-2,9%</b>	<b>-5,1%</b>	<b>6,7%</b>	<b>4,4%</b>	<b>9,4%</b>	<b>4,2%</b>	<b>33,6%</b>	<b>-1,3%</b>

% Μεταβολή 2015-2014	ΚΡΗΤΗ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΑ	ΚΥΚΛΑΔΕΣ	ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ
Ιανουάριος	-10,4%	-6,7%	0,0%	8,4%
Φεβρουάριος	-14,7%	-11,1%	-9,5%	-3,3%
Μάρτιος	-15,3%	12,2%	1,5%	23,8%
Απρίλιος	-8,6%	11,0%	-0,6%	15,5%
Μάιος	-13,9%	10,3%	12,7%	7,3%
<b>Τρέχον έτος</b>	<b>-12,2%</b>	<b>4,4%</b>	<b>3,0%</b>	<b>11,0%</b>

Πηγή: ΣΕΕΝ, επεξεργασία στοιχείων: SETE Intelligence

Το πρώτο πεντάμηνο του 2015 η επιβατική κίνηση από και προς Κρήτη παρουσιάζει μείωση κατά -12,2% ενώ μικρή αύξηση εμφανίζουν και οι Κυκλάδες κατά 3%. Αύξηση κατά 11% παρατηρείται στους επιβάτες στο Βόρειο Αιγαίο και 4,4% στα Δωδεκάνησα.

Πληροφοριακά, ακολουθεί ο σύνδεσμος με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία από την ΕΛΣΤΑΤ για την ακτοπλοϊκή κίνηση.

[http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/PAGE-themes?p\\_param=A1103&r\\_param=SMA06&y\\_param=2014\\_03&mytabs=0](http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/PAGE-themes?p_param=A1103&r_param=SMA06&y_param=2014_03&mytabs=0)

**Δείκτες Ποιότητας**  
**Ιανουάριος - Ιούνιος 2015**

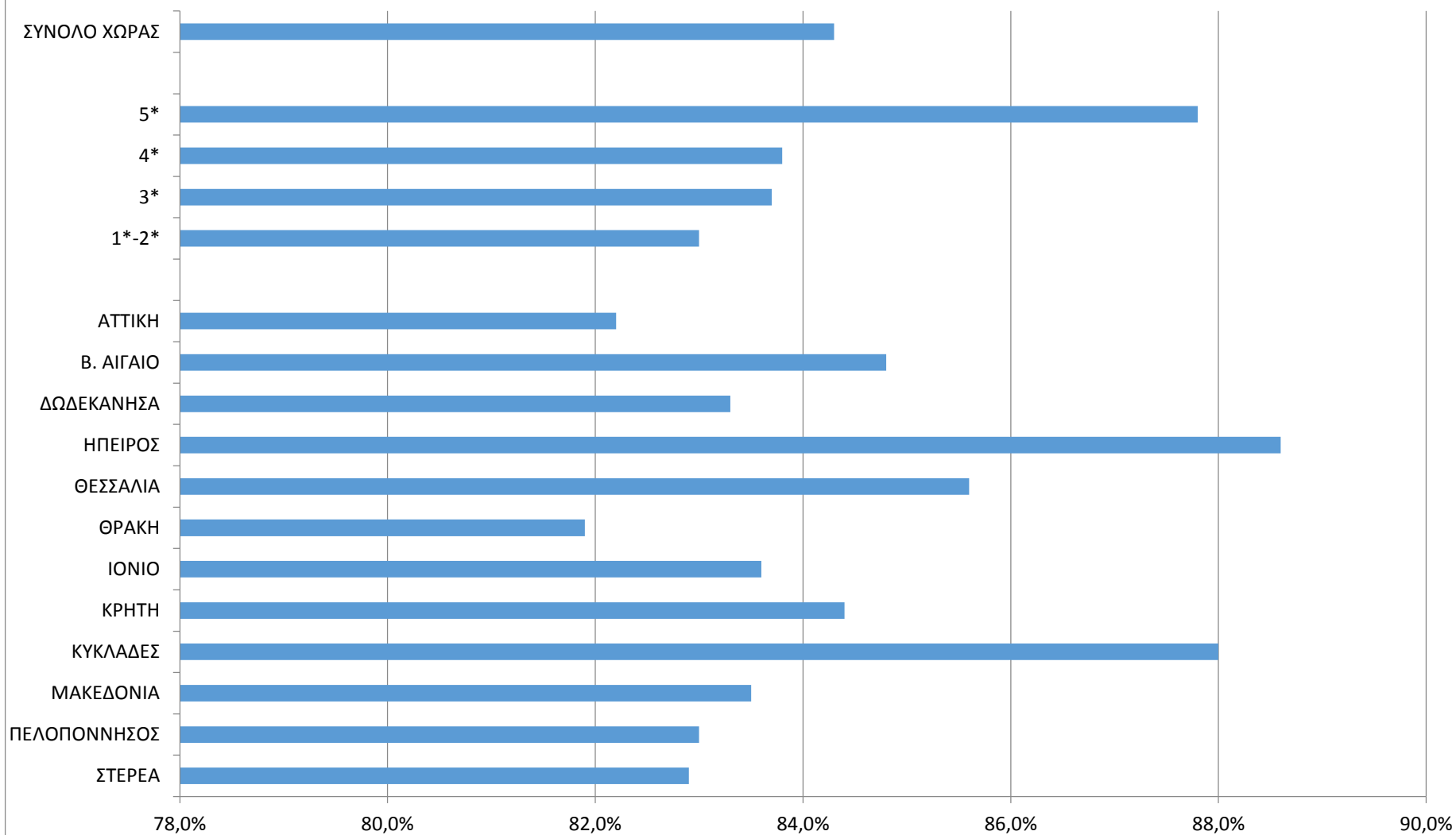
Στα γραφήματα που ακολουθούν αποτυπώνεται ο Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης (GRI: Global Review Index) πελατών ξενοδοχείων για το πρώτο εξάμηνο του 2015. Τα γραφήματα βασίζονται σε αξιολογήσεις από 94.940 πελάτες ελληνικών ξενοδοχείων και 455.852 πελάτες των ανταγωνιστικών προορισμών.

Το πρώτο εξάμηνο του 2015 ο δείκτης ικανοποίησης για την Ελλάδα βρίσκεται στο 84,3%. Στην υψηλότερη θέση ικανοποίησης βρίσκεται η Ήπειρος με ποσοστό 88,6% και ακολουθούν οι Κυκλάδες με ποσοστό 88%.

Για το σύνολο της χώρας, ο δείκτης ικανοποίησης είναι υψηλότερος σε σύγκριση με αυτόν των ανταγωνιστικών προορισμών, αν και σημειώνει μια μικρή μείωση κατά 0,10% σε σχέση με το 2014. Σημαντική αύξηση κατά 1,0% παρουσίασε ο δείκτης εστίασης στην Ελλάδα, ενώ μείωση παρουσίασαν οι δείκτες Σχέσης Ποιότητας Τιμής -0,4% και Τοποθεσίας -0,8%. Η σημαντικότερη μείωση εμφανίζεται στο τομέα της εξυπηρέτησης -4,9%. Στους ανταγωνιστές, σημαντική αύξηση παρουσίασε ο δείκτης εστίασης κατά 2,10%. Η Σαντορίνη, η Μύκονος, οι Κυκλάδες, η Κρήτη και η Χαλκιδική υπερτερούν σημαντικά των ανταγωνιστικών τους προορισμών ενώ, σε μικρότερο βαθμό, το ίδιο ισχύει και για τους άλλους παραθεριστικούς προορισμούς σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους. Από την άλλη πλευρά η Αθήνα υστερεί έναντι της Κωνσταντινούπολης και της Βαρκελώνης ενώ υπερτερεί έναντι της Ρώμης. Η Θεσσαλονίκη είναι η μόνη περιοχή με δείκτη ποιότητας κάτω από το 80% και υστερεί έναντι της Μπολόνια και της Σμύρνης. Η Κύπρος υπερτερεί έναντι όλων των ανταγωνιστικών προορισμών.

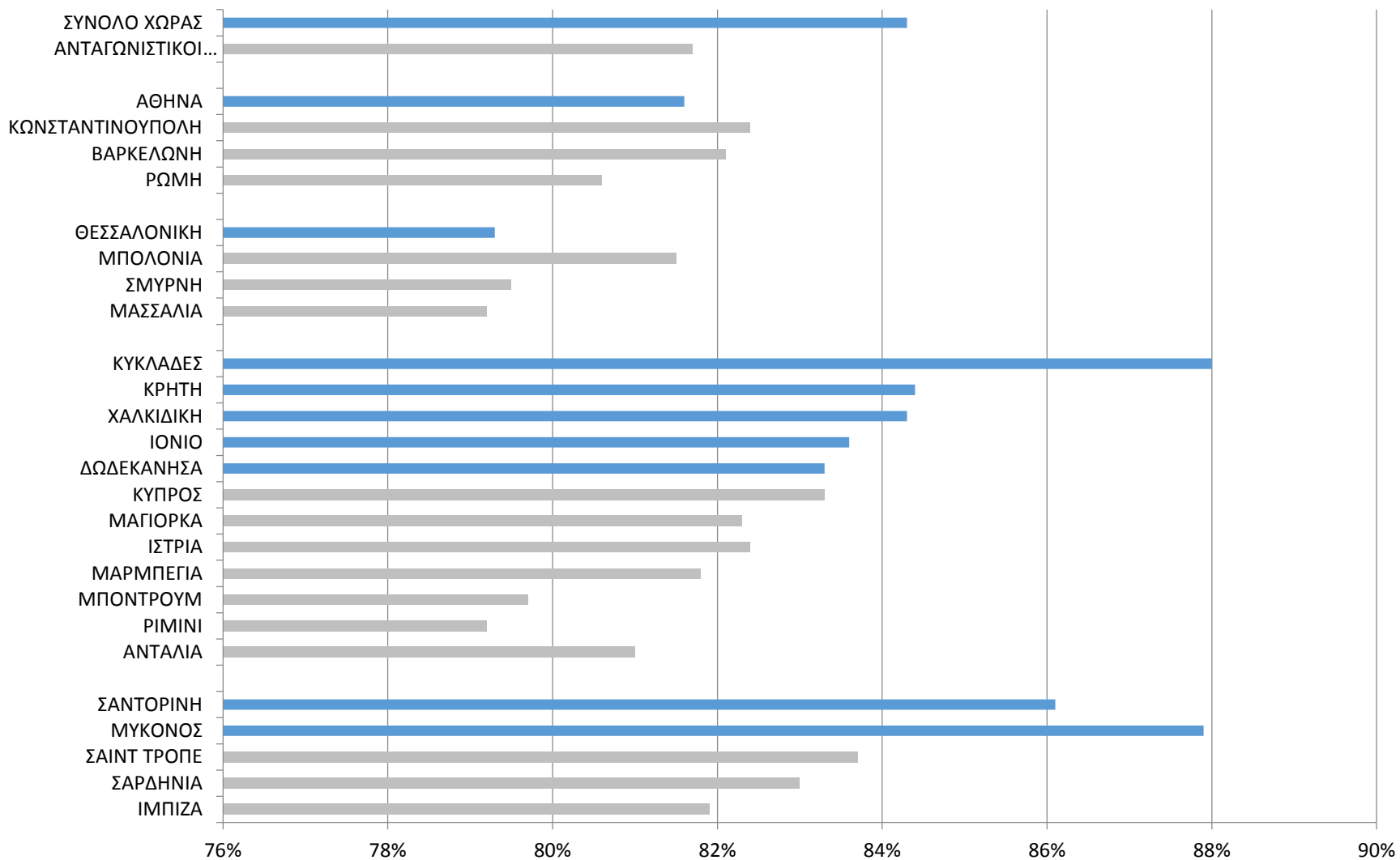
Όπως όμως αποτυπώνεται στα διαγράμματα που έπονται και παρουσιάζουν την συγκριτική εικόνα της Ελλάδας και των ανταγωνιστών ανά κατηγορία, η εικόνα ανά κατηγορία διαφοροποιείται σημαντικά και η Ελλάδα έχει συγκριτικά υψηλότερη θέση στις χαμηλότερες κατηγορίες και συγκριτικά χαμηλότερη θέσης στις υψηλότερες κατηγορίες.

## Global Review Index™ Ελλάδα και κατά Κατηγορία και Περιφέρεια



Πηγή: ReviewPro, επεξεργασία SETE Intelligence

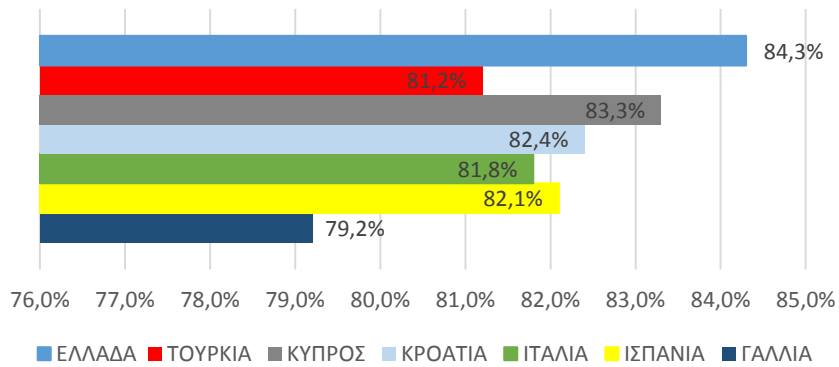
## Global Review Index™ Ελληνικών και Διεθνώς Ανταγωνιστικών Προορισμών



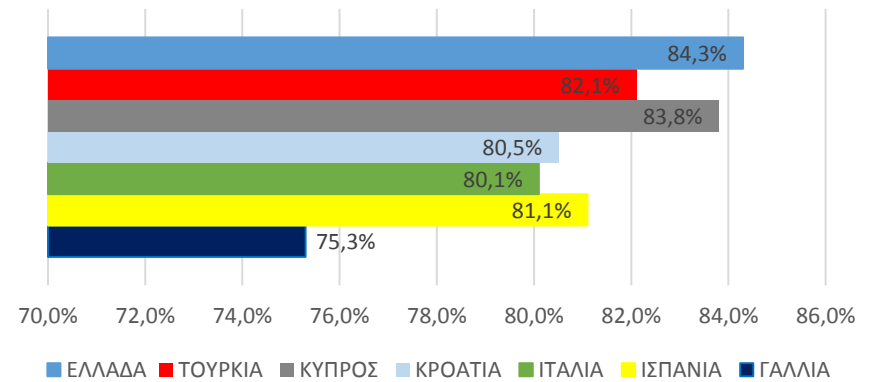
Πηγή: ReviewPro, επεξεργασία SETE Intelligence

## Σύγκριση Ελλάδας και ανταγωνιστικών χωρών

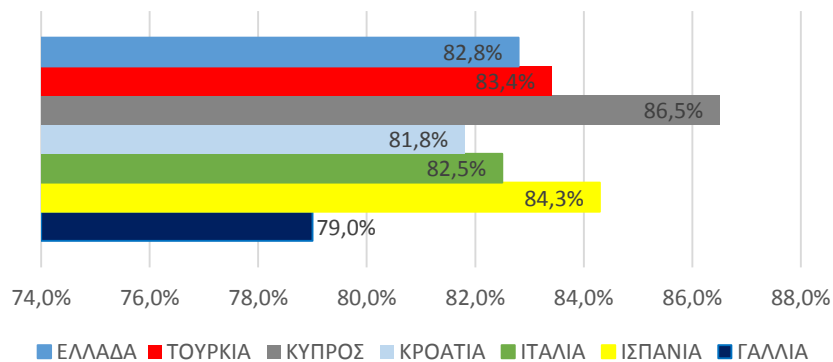
### GRI



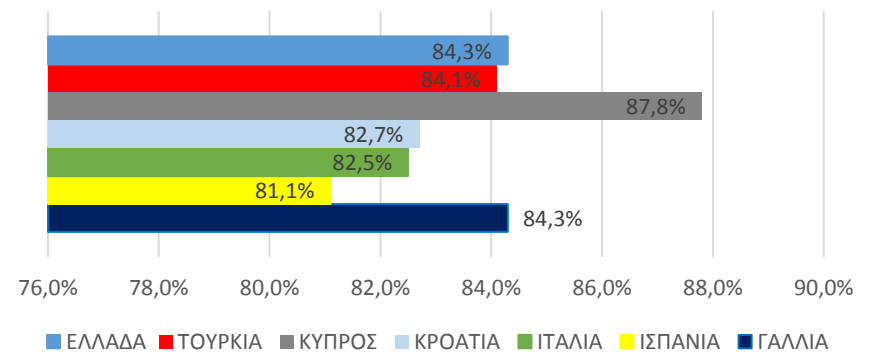
### ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΙΜΗΣ



### ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ



### ΕΣΤΙΑΣΗ

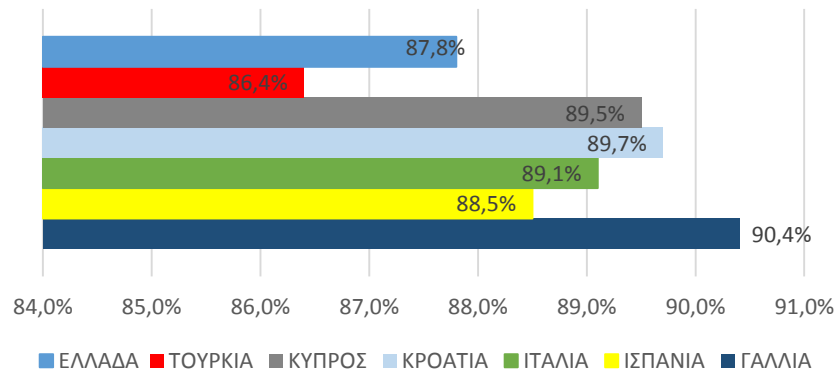


Η Ελλάδα κατέχει την πρώτη θέση στο δείκτη ικανοποίησης και στο δείκτη σχέσης ποιότητας-τιμής. Στην εστίαση μοιράζεται τη δεύτερη θέση με τη Γαλλία, υστερώντας και οι δύο έναντι της Κύπρου, ενώ στο τομέα της εξυπηρέτησης βρίσκεται στη τέταρτη θέση πίσω από την Τουρκία, την Ισπανία και την Κύπρο.

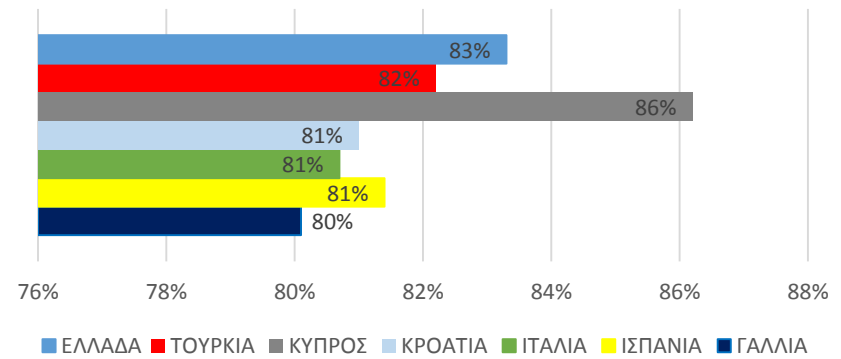
Όπως όμως αποτυπώνεται στις επόμενες σελίδες, η εικόνα ανά κατηγορία διαφοροποιείται σημαντικά και η Ελλάδα έχει συγκριτικά υψηλότερη θέση στις χαμηλότερες κατηγορίες και συγκριτικά χαμηλότερη θέσης στις υψηλότερες κατηγορίες.

## Σύγκριση ξενοδοχείων 5 αστέρων

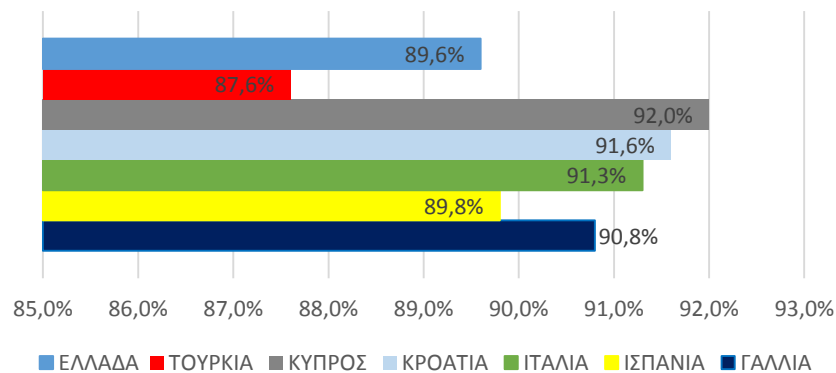
### GRI



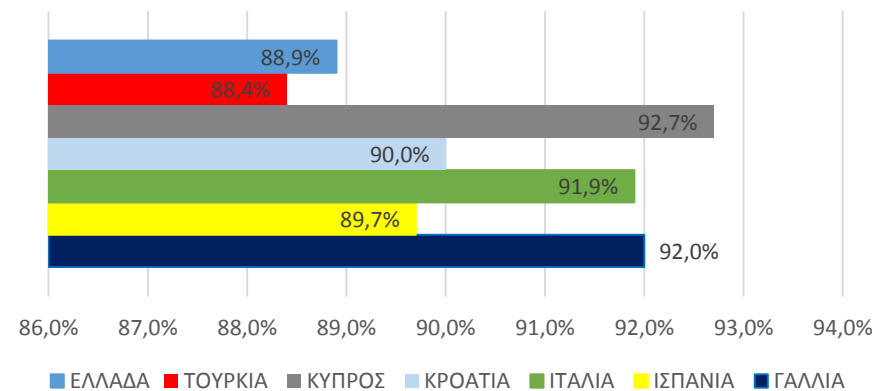
### ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΙΜΗΣ



### ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ



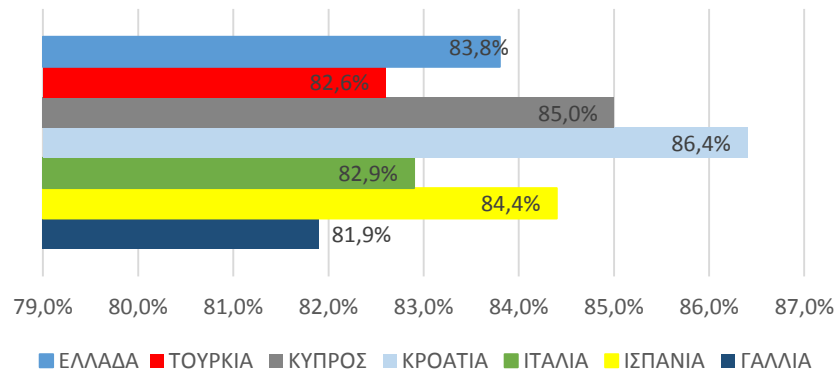
### ΕΣΤΙΑΣΗ



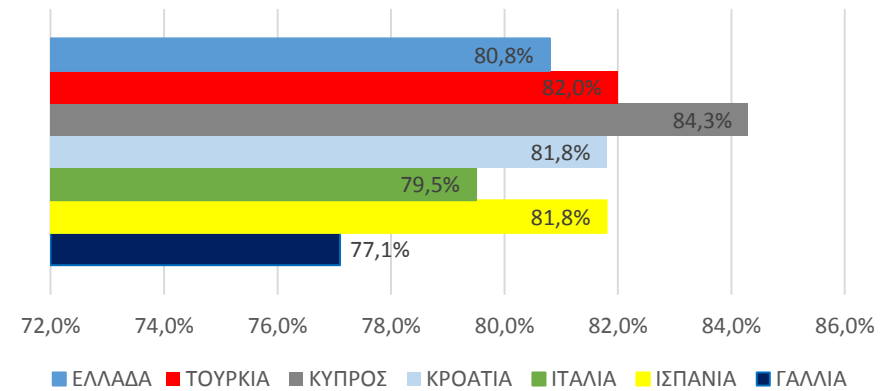
Στη σχέση ποιότητας-τιμής η Ελλάδα κατέχει τη δεύτερη θέση ενώ στην πρώτη θέση βρίσκεται η Κύπρος. Ως προς τους υπόλοιπους δείκτες (εξυπηρέτηση, εστίαση, GRI) η Ελλάδα βρίσκεται στην έκτη θέση υστερώντας έναντι των ανταγωνιστών πλην Τουρκίας, που βρίσκεται στην τελευταία θέση στις αντίστοιχες κατηγορίες. Η Γαλλία έχει τον υψηλότερο δείκτη ικανοποίησης με 90,4%, ενώ στα ίδια υψηλά επίπεδα βρίσκεται και η εξυπηρέτηση με 90,8% και η κατηγορία εστίασης που εκτινάσσεται στο 92%.

## Σύγκριση ξενοδοχείων 4 αστέρων

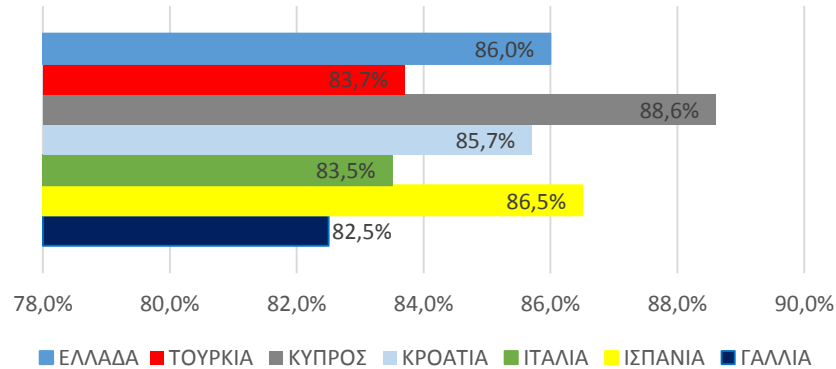
### GRI



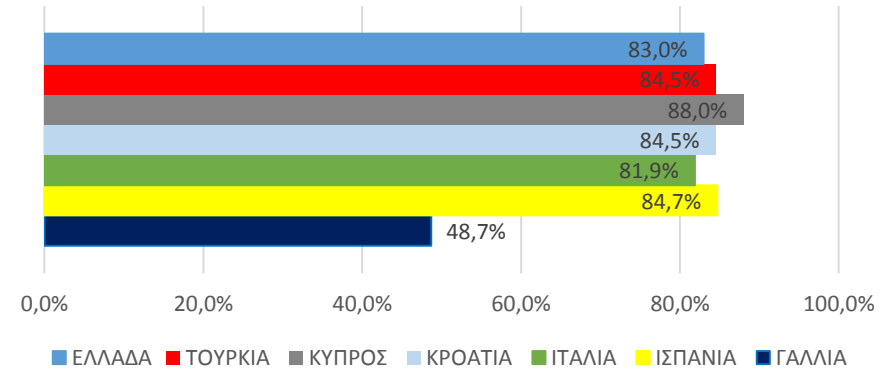
### ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΙΜΗΣ



### ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ



### ΕΣΤΙΑΣΗ

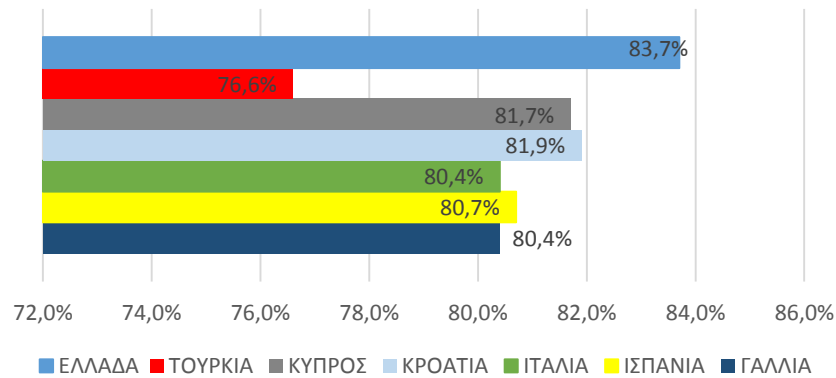


Η Ελλάδα κατέχει την τρίτη θέση στο GRI και στον τομέα της εξυπηρέτησης. Στους δείκτες σχέσης ποιότητας-τιμής και εστίασης βρίσκεται στη πέμπτη θέση μπροστά από την Ιταλία και τη Γαλλία. Σε αντίθεση με τα ξενοδοχεία πέντε αστέρων η Γαλλία στη κατηγορία εστίασης έχει την πιο χαμηλή βαθμολογία που δεν ξεπερνάει το 50% ενώ οι υπόλοιπες χώρες βρίσκονται πάνω από το 81%.

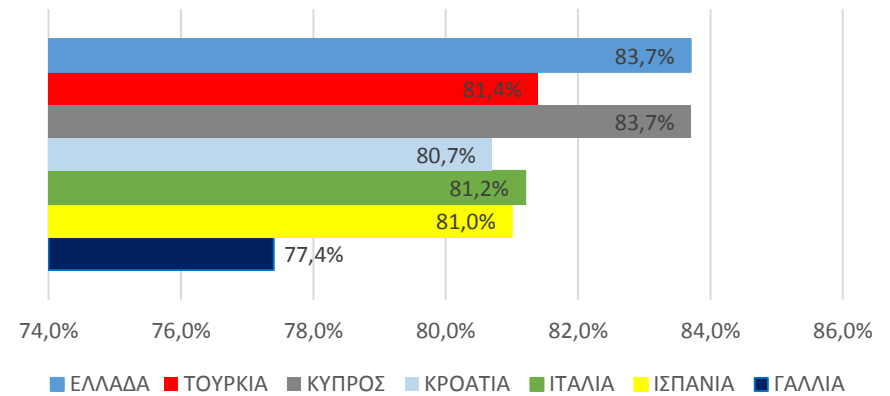


## Σύγκριση ξενοδοχείων 3 αστέρων

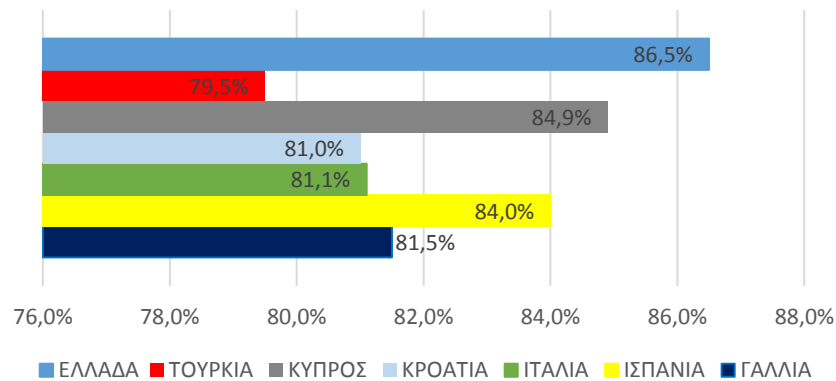
### GRI



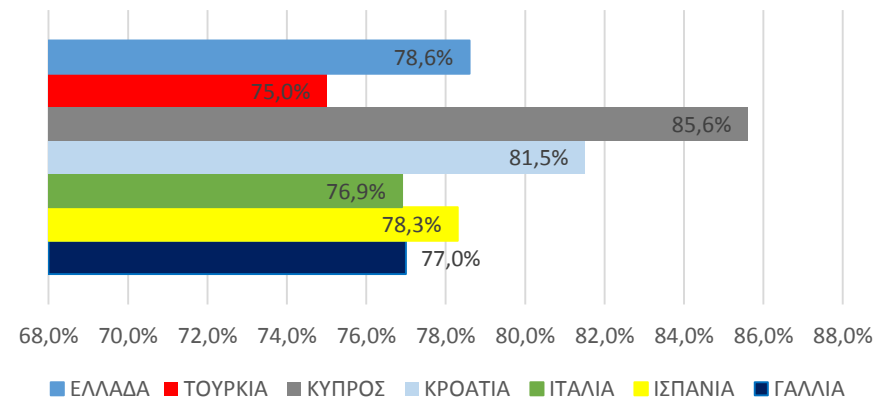
### ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΙΜΗΣ



### ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ



### ΕΣΤΙΑΣΗ



Η Ελλάδα κατέχει την πρώτη θέση στο GRI, στο τομέα της εξυπηρέτησης και μοιράζεται τη πρώτη θέση μαζί με τη Κύπρο στη σχέση ποιότητας-τιμής. Μόνο στην κατηγορία της εστίασης βρίσκεται στη τρίτη θέση υστερώντας έναντι της Κύπρου και της Κροατίας.