

Πρωτιά της Ελλάδας στις αξιολογήσεις ξενοδοχείων στη Μεσόγειο

Στο 87% η βαθμολογία με βάση τις αξιολογήσεις των πελατών των ξενοδοχείων, ψηλότερα από Κύπρο, Ισπανία, Ιταλία, Γαλλία, Τουρκία. Μελέτη του INSETE για την αξιολόγηση ικανοποίησης πελατών ξενοδοχείων.

Την πρώτη θέση σε ένα σύνολο έξι τουριστικών αγορών στην περιοχή της Μεσογείου καταλαμβάνει η Ελλάδα με βάση τις αξιολογήσεις των πελατών των ξενοδοχείων για τη θερινή σεζόν του 2024, έχοντας μάλιστα βελτιώσει τη βαθμολογία της σε σχέση με την αμέσως προηγούμενη χρονιά.

Η δυναμική της Ελλάδας ως κορυφαίου τουριστικού προορισμού με πολύ καλές ξενοδοχειακές υποδομές, επιβεβαιώνεται από την τελευταία ανάλυση του Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (INSETE) με τίτλο «[Αξιολόγηση της ικανοποίησης πελατών ξενοδοχείων στην Ελλάδα και σε ανταγωνίστριες χώρες](#)». Όπως προκύπτει, η συνολική ικανοποίηση των επισκεπτών αντικατοπτρίζει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα την χώρας μας 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.

Η μελέτη εστιάζει στη θερινή περίοδο του 2024 (Απρίλιος-Οκτώβριος), παρουσιάζοντας την απόδοση της Ελλάδας στον τομέα της ξενοδοχειακής ικανοποίησης συγκριτικά με ανταγωνίστριες χώρες, όπως η Ισπανία, η Ιταλία, η Γαλλία, η Κύπρος και η Τουρκία, ενώ τα στοιχεία προέρχονται από την Shiji Review Pro, εταιρεία που εξειδικεύεται στη διαδικτυακή φήμη ξενοδοχείων. Οι πιο δημοφιλείς πλατφόρμες αξιολογήσεων είναι το Booking.com (56%) και η Google (23%).

Κατάταξη έναντι των ανταγωνιστών

Η Ελλάδα διατηρεί σταθερά υψηλή κατάταξη, κατακτώντας την πρώτη θέση στους περισσότερους μήνες της υπό εξέταση περιόδου (Απρίλιος- Οκτώβριος) 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.

Ειδικότερα, η χώρα μας με 87% διατήρησε την πρώτη θέση στον γενικό δείκτη ικανοποίησης (GRI) κατά την καλοκαιρινή περίοδο του 2024 (Απρίλιος-Οκτώβριος), σημειώνοντας βελτίωση έναντι του 86% το 2023 και 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 είναι χαμηλότερα στις κατηγορίες δωματίου (86%) και σχέσης ποιότητας- τιμής (87%) συγκριτικά με την Τουρκία, που κατέχει ηγετική θέση σε αυτές τις κατηγορίες.

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 δυσaráσκειας περιλαμβάνουν την ποιότητα των ποτών, τεχνικά ζητήματα όπως ο κλιματισμός, αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις και την καθαριότητα. Επιπλέον, αναδείχθηκαν προκλήσεις στη διαχείριση των εγκαταστάσεων και στην εξυπηρέτηση σε περιόδους αιχμής.

Οι αξιολογήσεις ανά προορισμό, κατηγορία και αγορά

Οι Κυκλάδες και η Ήπειρος αναδείχθηκαν ως οι κορυφαίες περιοχές. Είναι αξιοσημείωτο ότι και οι δυο αυτές περιοχές χαρακτηρίζονται από μικρού μεγέθους ξενοδοχεία και έντονο στοιχείο «αυθεντικότητας». Τα Ιόνια Νησιά και η Αττική είχαν τις χαμηλότερες βαθμολογίες, παραμένοντας όμως σαφώς υψηλότερα από το όριο για καλή βαθμολογία. Γενικά, όλες οι περιοχές είχαν βαθμολογία μεγαλύτερη από 80% που θεωρείται το όριο για την πολύ καλή βαθμολογία.

Ειδικότερα, στην 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%.

Στη νησιωτική Ελλάδα, οι Κυκλάδες ξεχώρισαν με το υψηλότερο GRI (91%) και κορυφαίες επιδόσεις σε τομείς όπως η καθαριότητα (97%) και η τοποθεσία (95%). Αντίθετα, τα Ιόνια Νησιά παρουσίασαν τις χαμηλότερες επιδόσεις (GRI 84%).

Ός προς τις ειδικότερες κατηγορίες προορισμών, στους πιο πολυτελείς, η Μύκονος και η Σαντορίνη ηγήθηκαν στις αξιολογήσεις, με τη Μύκονο να καταγράφει το υψηλότερο GRI (92%) ανάμεσα σε διεθνείς «premium» προορισμούς. Στους πιο μαζικούς προορισμούς για το προϊόν «Ήλιος & Θάλασσα», η Πάρος, η Νάξος και η Χαλκιδική κυμάνθηκαν σημαντικά υψηλότερα από τον εγχώριο και διεθνή ανταγωνισμό.

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

Επισημαίνεται εδώ ως προς την προέλευση των σχολίων/ αξιολογήσεων ότι 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%).

Ο κ. Ηλίας Κικίλιας, Γενικός Διευθυντής του INSETE δήλωσε σχετικά: «Ακόμη και κατά τη διάρκεια των μηνών αιχμής, η ελληνική φιλοξενία επιβεβαιώνει την ικανότητά της να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις ανάγκες των επισκεπτών τόσο σε δημοφιλείς όσο και σε αναπτυσσόμενους προορισμούς όπως η Ήπειρος και η Δυτική Μακεδονία. Η σταθερά υψηλή κατάταξη της Ελλάδας στις αξιολογήσεις ξενοδοχείων στη Μεσόγειο αναδεικνύει τη διαμονή σε ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα. Άλλωστε, η φιλοξενία της χώρας γενικά και οι εργαζόμενοι του τομέα ειδικά, αποτελούν τις ισχυρότερες διαστάσεις της ελληνικής

τουριστικής εμπειρίας. Το ζητούμενο, ωστόσο, είναι να ενισχυθεί παράλληλα η ανταγωνιστικότητα της συνολικής εμπειρίας στους προορισμούς βελτιώνοντας σημεία που διαχρονικά υστερούμε όπως η διαχείριση των προορισμών, η καθαριότητα των δημόσιων χώρων, τα περιφερειακά οδικά δίκτυα, η άναρχη πολεοδομία, η ευκολία περιήγησης, η πληροφόρηση των επισκεπτών και η προσφερόμενη πολιτιστική εμπειρία.»