

Αξιολόγηση Ικανοποίησης Πελατών Ξενοδοχείων στην Ελλάδα και σε ανταγωνιστικές χώρες – Χειμερινή Περίοδος 2025-2026

Σεπτέμβριος 2026



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.
- Κατά την σύνταξη του παρόντος εγγράφου, ενδέχεται να χρησιμοποιήθηκαν εργαλεία παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης ως τεχνική υποστήριξη, μεταξύ άλλων για την οργάνωση και σύνθεση προκαταρκτικού υλικού, τη συνδρομή στη σύνταξη, τη γλωσσική επιμέλεια και τη βελτίωση της σαφήνειας του κειμένου. Κάθε αποτέλεσμα που παρήχθη με τη συνδρομή τεχνητής νοημοσύνης υποβλήθηκε, πριν από την ενσωμάτωσή του, σε ανθρώπινο έλεγχο, επαλήθευση και συντακτική επιμέλεια, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου ακρίβειας, συνέπειας, αξιοπιστίας των πηγών και πιθανών μεροληψιών. Η χρήση των εν λόγω εργαλείων πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις ισχύουσες απαιτήσεις εμπιστευτικότητας, προστασίας προσωπικών δεδομένων και ασφάλειας πληροφοριών. Το INSETE διατηρεί την πλήρη συντακτική ευθύνη για τη μεθοδολογία, την επιλογή και αξιολόγηση των πηγών, την αναλυτική προσέγγιση, την ερμηνεία των ευρημάτων και τα συμπεράσματα του παρόντος εγγράφου.

Περιεχόμενα

1	Σύνοψη	4
2	Δείκτες Ποιότητας.....	7
2.1	Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης Ελλάδας και Ανταγωνιστών	8
2.2	Ποιοτικοί Δείκτες Ελλάδας	10
2.3	GRI - Σύννεφο Ετικετών (The Topic Cloud)	11
2.4	Κύριες Κατηγορίες Θετικών Αναφορών	12
2.5	Κύριες Κατηγορίες Αρνητικών Αναφορών	14
2.6	Τύπος Ταξιδιού με βάση την Ανάλυση των Σχολίων	16
2.7	Top – 10 Πηγών Προέλευσης Σχολίων	17
2.8	Top – 15 Χωρών Προέλευσης Σχολίων	18
2.9	Top – 20 Γλωσσών Προέλευσης Σχολίων	22
2.10	Net Promoter Score	23
3	Ανάλυση Ποιοτικών Δεικτών.....	26
3.1	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας και ανταγωνιστών	27
3.1.1	GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών ανά μήνα	27
3.1.2	Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών	29
3.2	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών	31
3.2.1	GRI ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών ανά μήνα	31
3.2.2	Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών	33
3.3	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων ηπειρωτικής Ελλάδας	35
3.3.1	GRI ξενοδοχείων Ελλάδας ηπειρωτικής Ελλάδας ανά μήνα	35
3.3.2	Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας	37
3.4	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων	40
3.4.1	GRI ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων ανά μήνα	40
3.4.2	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων	42
4	Παράρτημα: Σημειώσεις και επεξηγήσεις των στοιχείων των πινάκων και των γραφημάτων	45

Περιεχόμενα γραφημάτων

Γράφημα 1: Κατάταξη Ελλάδας και Ανταγωνιστών	8
Γράφημα 2: Σύννεφο Ετικετών	11
Γράφημα 3: Τύπος Ταξιδιού	16
Γράφημα 4: Top – 10 Πηγών	17
Γράφημα 5: Γλωσσών Προέλευσης Σχολίων	22

Περιεχόμενα πινάκων

Πίνακας 1: Ποιοτικοί Δείκτες Ξενοδοχείων 2026-2024	10
Πίνακας 2: Top – 13 Θετικών Αναφορών	13
Πίνακας 3: Top – 14 Αρνητικών Αναφορών	15
Πίνακας 4: Top – 15 Κατανομής Σχολίων	19
Πίνακας 5: Χώρες με Υψηλότερο GRI από το μέσο όρο της Ελλάδας (>100 σχόλια)	21
Πίνακας 6: Net Promoter Score χειμερινή σεζόν 2026	23
Πίνακας 7: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2026	27
Πίνακας 8: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2025	28
Πίνακας 9: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2026	29
Πίνακας 10: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2025	30
Πίνακας 11: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2026	31
Πίνακας 12: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2025	32
Πίνακας 13: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2026	33
Πίνακας 14: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2025	34
Πίνακας 15: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2026	35
Πίνακας 16: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2025	36
Πίνακας 17: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2026	37
Πίνακας 18: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2025	39
Πίνακας 19: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2026	40
Πίνακας 20: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2025	41
Πίνακας 21: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2026	42
Πίνακας 22: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2025	44

1 Σύνοψη

Ανάλυση Ξενοδοχειακής Ικανοποίησης στην Ελλάδα και στους Ανταγωνιστές

Η μελέτη παρουσιάζει την απόδοση της Ελλάδας αναφορικά με την ικανοποίηση πελατών ξενοδοχείων, συγκριτικά με ανταγωνιστικές χώρες, εστιάζοντας στη χειμερινή περίοδο, 1 Νοεμβρίου 2025 – 31 Μαρτίου 2026. Τα στοιχεία προέρχονται από την ReviewPro, εταιρεία που εξειδικεύεται στη διαδικτυακή φήμη ξενοδοχείων.

Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης (GRI) και Θέση της Ελλάδας

Η Ελλάδα κατέγραψε Γενικό Δείκτη Ικανοποίησης (GRI) ξενοδοχείων 87% τη χειμερινή περίοδο 2025-2026, οριακά υψηλότερο από την αντίστοιχη περίοδο 2024-2025 (87,3% έναντι 87,1%). Σε αντίθεση με πέρσι, δεν κατέλαβε την πρώτη θέση, την οποία κατέλαβε η Κύπρος που προηγήθηκε σε όλους τους μήνες της περιόδου με GRI 88%, με την Ελλάδα σταθερά στη δεύτερη θέση. Ακολούθησαν η Ιταλία και η Ισπανία με 86%, η Τουρκία με 85% και η Γαλλία με 83%, η οποία παρέμεινε τελευταία.

Αναλύσεις Θετικών και Αρνητικών Αναφορών

Οι θετικές αναφορές υπερτερούν σημαντικά των αρνητικών. Η σχετική αναλογία είναι 2,8 προς 1 περίπου (103.369 θετικές έναντι 37.543 αρνητικών αναφορών).

Οι κύριες θετικές αναφορές αφορούν στις εξής κατηγορίες:

- Δωμάτιο: με κυρίαρχη λέξη-κλειδί τη «θέα»
- Προσωπικό και Εγκατάσταση: ενισχύουν τη συνολική εικόνα του ξενοδοχείου
- Φαγητό - Εστίαση και Πρωινό: το εστιατόριο και το πρωινό αξιολογούνται θετικά ως αυτοτελείς κατηγορίες
- Άλλες κατηγορίες: Καθαριότητα, Εμπειρία Διαμονής, Ατμόσφαιρα - Διακόσμηση (με τη λέξη-κλειδί «ησυχία»), Εξυπηρέτηση

Οι αρνητικές αναφορές επικεντρώνονται κυρίως στις εξής περιοχές:

- Δωμάτια και Μπάνια: παραμένουν οι δύο πρώτες κατηγορίες αρνητικών αναφορών
- Ατμόσφαιρα: με τη λέξη-κλειδί «φασαρία»
- Εγκατάσταση, Εγκαταστάσεις (νερό, ασανσέρ), Πρωινό (καφές) και Καθαριότητα («βρωμιά»)

Προφίλ Επισκεπτών και Πηγές Σχολίων

Η πλειονότητα των επισκεπτών που προέβησαν σε αξιολόγηση ανήκει στις κατηγορίες ζευγάρια (42%) και οικογένειες (29%). Οι πιο δημοφιλείς πλατφόρμες αξιολόγησης ήταν το Booking.com (64%) και η Google (24%). Ως κύριες γλώσσες σχολίων καταγράφηκαν τα αγγλικά (34%) και τα ελληνικά (26%). Η μεγαλύτερη συνεισφορά σχολίων προήλθε από την Ελλάδα (23,2%), την Τουρκία και το Ηνωμένο Βασίλειο, ενώ η Κροατία, η Ρουμανία και η Βραζιλία σημείωσαν τους υψηλότερους δείκτες ικανοποίησης μεταξύ των αγορών με περισσότερα από 100 σχόλια.

Ανταγωνιστική Θέση Ελλάδας

Η Ελλάδα υπερτερεί ή ισοβαθμεί στην πρώτη θέση στους δείκτες:

- Καθαριότητας (91%), από κοινού με την Ιταλία
- Εξυπηρέτησης (90%), από κοινού με την Τουρκία και την Κύπρο
- Δωματίου (87%), από κοινού με την Κύπρο

Ωστόσο, υστερεί συγκριτικά στους δείκτες:

- Σχέση ποιότητας-τιμής (85%) έναντι της Κύπρου και της Τουρκίας (87%)
- Τοποθεσία (90%) έναντι της Τουρκίας (93%) και της Γαλλίας (92%)
- Φαγητό-Ποτό (85%) έναντι της Κύπρου (87%), της Ιταλίας και της Τουρκίας (86%)

Απόδοση Ανά Κατηγορία Αστεριών

Τα ξενοδοχεία 5 αστέρων συγκέντρωσαν τον υψηλότερο GRI με 90%, ακολουθούμενα από τα 4 αστέρων (89%) και τα 3 αστέρων (87%). Τα ξενοδοχεία 1-2 αστέρων κατέγραψαν χαμηλότερο GRI (86%), ξεχώρισαν όμως στους δείκτες σχέσης ποιότητας-τιμής (88%), καθαριότητας και τοποθεσίας (93%) και εξυπηρέτησης (92%).

Περιφερειακές Επιδόσεις και NPS

Στην περιφερειακή κατανομή, οι υψηλότερες βαθμολογίες GRI καταγράφηκαν σε:

- Ήπειρος (93%)
- Δυτική Μακεδονία (90%)

- Θεσσαλία (89%)

Αντίθετα, χαμηλότερες επιδόσεις παρουσίασαν:

- Ανατολική Μακεδονία και Θράκη (86%)
- Δυτική Ελλάδα (85%)

To Net Promoter Score (NPS) για την Ελλάδα ανήλθε σε 57, με τα ξενοδοχεία 5 αστέρων να φτάνουν στο 64. Οι υψηλότερες περιφερειακές επιδόσεις παρατηρήθηκαν στην Ήπειρο (71) και τη Δυτική Μακεδονία (66).

Συμπεράσματα

Η Ελλάδα διατηρεί υψηλό επίπεδο ικανοποίησης στις βασικές διαστάσεις της εμπειρίας διαμονής, ιδιαίτερα στην καθαριότητα, την εξυπηρέτηση και το δωμάτιο, με τον δείκτη δωματίου να σημειώνει τη μεγαλύτερη βελτίωση έναντι της προηγούμενης χειμερινής περιόδου (+2,2 ποσοστιαίες μονάδες). Ωστόσο, η Κύπρος προηγήθηκε στον Γενικό Δείκτη Ικανοποίησης καθ' όλη την περίοδο.

Περιθώρια βελτίωσης εντοπίζονται σε:

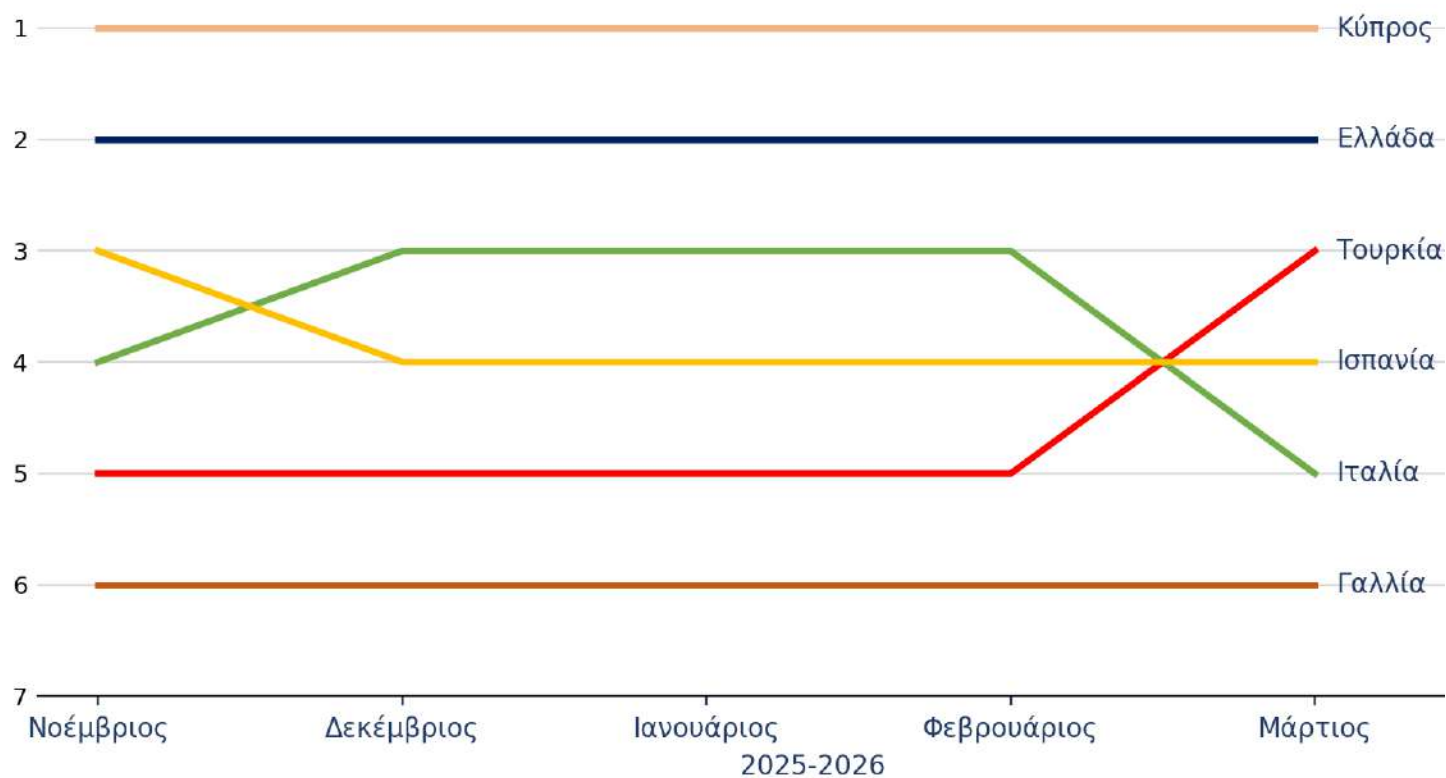
- Σχέση ποιότητας-τιμής
- Τοποθεσία, όπου η Ελλάδα ισοβαθμεί στην τελευταία θέση με την Ιταλία
- Συντήρηση δωματίων και μπάνιων, καθώς και θόρυβο, που συγκεντρώνουν τις περισσότερες αρνητικές αναφορές

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 πέντε μηνών, από τον Νοέμβριο του 2025 έως τον Μάρτιο του 2026. 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 Κύπρος βρίσκεται σταθερά στην πρώτη θέση σε όλους τους μήνες και η Ελλάδα σταθερά στη δεύτερη. Η Ιταλία και η Ισπανία εναλλάσσονται στην τρίτη και τέταρτη θέση, ενώ η Τουρκία, πέμπτη από τον Νοέμβριο έως τον Φεβρουάριο, ανεβαίνει στην τρίτη θέση τον Μάρτιο. Η Γαλλία παραμένει σταθερά στην τελευταία θέση.

Γράφημα 1: Κατάταξη Ελλάδας και Ανταγωνιστών



Ειδικότερα:

Η Κύπρος κατατάσσεται στην πρώτη θέση καθ' όλη τη διάρκεια από τον Νοέμβριο έως τον Μάρτιο, με GRI που κυμαίνεται μεταξύ 87,6% και 88,0%.

Η Ελλάδα κατατάσσεται σταθερά στη δεύτερη θέση, με μικρή διαφορά από την Κύπρο, σε όλους τους μήνες της περιόδου, με GRI από 87,2% (Νοέμβριος) έως 87,5% (Φεβρουάριος), δείχνοντας υψηλή και σταθερή ικανοποίηση πελατών στα ελληνικά ξενοδοχεία.

Η Ιταλία τον Νοέμβριο βρίσκεται στην τέταρτη θέση, από τον Δεκέμβριο έως τον Φεβρουάριο ανεβαίνει στην τρίτη, ενώ τον Μάρτιο υποχωρεί στην πέμπτη θέση.

Η Ισπανία τον Νοέμβριο κατατάσσεται στην τρίτη θέση και από τον Δεκέμβριο έως τον Μάρτιο διατηρείται σταθερά στην τέταρτη.

Η Τουρκία βρίσκεται στην πέμπτη θέση από τον Νοέμβριο έως τον Φεβρουάριο, ενώ τον Μάρτιο, με GRI 86,0%, ανεβαίνει στην τρίτη θέση, υπερβαίνοντας την Ισπανία και την Ιταλία.

Η Γαλλία κατατάσσεται σταθερά στην έκτη και τελευταία θέση καθ' όλη τη διάρκεια του πενταμήνου, παρότι ο δείκτης της βελτιώνεται από μήνα σε μήνα (από 82,1% τον Νοέμβριο σε 84,1% τον Μάρτιο).

Συμπερασματικά, η Κύπρος και η Ελλάδα ξεχωρίζουν για τις σταθερά πρώτες δύο θέσεις, η Ιταλία, η Ισπανία και η Τουρκία εναλλάσσονται στις ενδιάμεσες θέσεις, ενώ η Γαλλία παραμένει σταθερά τελευταία.

2.2 Ποιοτικοί Δείκτες Ελλάδας

Στον Πίνακα 1 καταγράφονται ο γενικός και οι επιμέρους δείκτες ικανοποίησης της Ελλάδας για τη χειμερινή περίοδο (1 Νοεμβρίου – 31 Μαρτίου) για τα έτη 2024, 2025 και 2026. Η Ελλάδα τη χειμερινή σεζόν του 2026 είχε γενικό δείκτη ικανοποίησης (GRI) των ξενοδοχείων 87,3% έναντι 87,1% της αντίστοιχης περιόδου του 2025. Βελτίωση παρουσίασαν κατά τη διάρκεια της χειμερινής σεζόν του 2026 σε σύγκριση με το 2025 οι δείκτες: καθαριότητα (90,9% έναντι 90,6%), εξυπηρέτηση (90,2% έναντι 89,1%), τοποθεσία (89,5% έναντι 89,1%), φαγητό-ποτό (85,3% έναντι 84,9%), δωμάτιο (86,7% έναντι 84,5%). Η μεγαλύτερη βελτίωση καταγράφεται στον δείκτη του δωματίου (+2,2 ποσοστιαίες μονάδες).

Αντίθετα, οριακή επιδείνωση παρουσίασε ο δείκτης της σχέσης ποιότητας-τιμής (85,3% έναντι 85,4%). Οι δείκτες που κινήθηκαν υψηλότερα από το GRI είναι της καθαριότητας, της εξυπηρέτησης και της τοποθεσίας. Σε κάθε περίπτωση οι δείκτες είναι σε ικανοποιητικά επίπεδα άνω του 80%.

Πίνακας 1: Ποιοτικοί Δείκτες Ξενοδοχείων 2026-2024

Ελλάδα	Νοεμ- Μαρ 2025- 2026	Νοεμ- Μαρ 2024- 2025	Νοεμ- Μαρ 2023- 2024	Μεταβολή 2026- 2025 (π.μ.)	Μεταβολή 2025- 2024 (π.μ.)
Καθαριότητα	90,9%	90,6%	89,3%	▲ +0,3	▲ +1,3
Εξυπηρέτηση	90,2%	89,1%	89,9%	▲ +1,1	▼ -0,8
Τοποθεσία	89,5%	89,1%	89,3%	▲ +0,4	▼ -0,2
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	85,3%	85,4%	86,7%	▼ -0,1	▼ -1,3
Φαγητό-Ποτό	85,3%	84,9%	85,2%	▲ +0,4	▼ -0,3
Δωμάτιο	86,7%	84,5%	85,0%	▲ +2,2	▼ -0,5
GRI	87,3%	87,1%	87,0%	▲ +0,2	▲ +0,1

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.com και Google. Ακολουθούν λέξεις-κλειδιά που σηματοδοτούν την πολύ θετική στάση των επισκεπτών:

- Ανάλογα με τον τύπο επισκέπτη, όπως Couple, Family, Solo, Group
- Τη χώρα προέλευσης ή την εθνικότητα ή τη γλώσσα του επισκέπτη (Greece, English, Greek, Turkey, German, Israel)
- Σχόλια για τα ξενοδοχεία και τις παροχές υπηρεσιών που συζητήθηκαν ευρέως στο διαδίκτυο, όπως Cleanliness, Service, Location, Room και Value

Γράφημα 2: Σύννεφο Ετικετών



2.4 Κύριες Κατηγορίες Θετικών Αναφορών

Μέσω της σημασιολογικής ανάλυσης των σχολίων προέκυψαν οι κύριες θεματικές κατηγορίες που δημιούργησαν τον μεγαλύτερο αριθμό θετικών αναφορών (άνω των 1.000) για τα ξενοδοχεία, όπως αναρτήθηκαν στο διαδίκτυο τη χειμερινή σεζόν του 2026 (Πίνακας 2). Οι κατηγορίες αυτές αναδεικνύουν τις πτυχές της εμπειρίας φιλοξενίας που εκτιμήθηκαν περισσότερο από τους επισκέπτες. **Αξίζει να σημειωθεί ότι οι θετικές αναφορές είναι σχεδόν τριπλάσιες των αρνητικών**, υποδεικνύοντας έναν υψηλό βαθμό ικανοποίησης. Σημειώνεται ότι η ταξινόμηση κατηγοριών της ReviewPro διαφοροποιήθηκε σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο (π.χ. το «Πρωινό» αποτελεί πλέον χωριστή κατηγορία από το «Φαγητό - Εστίαση»), γεγονός που περιορίζει την άμεση συγκρισιμότητα με την περσινή κατάταξη.

Στην πρώτη θέση, με 12.183 θετικές αναφορές, καταγράφεται η κατηγορία «Δωμάτιο», με τις περισσότερες αναφορές να περιλαμβάνουν τη λέξη-κλειδί «θέα». Ακολουθεί η κατηγορία «Προσωπικό» με 9.410 θετικές αναφορές, υπογραμμίζοντας τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα. Η τρίτη θέση ανήκει στην «Εγκατάσταση» (9.168 αναφορές), όπου η λέξη «ξενοδοχείο» κυριαρχεί ως βασικό σημείο αναφοράς.

Η κατηγορία «Φαγητό - Εστίαση» βρίσκεται στην τέταρτη θέση με 7.461 θετικές αναφορές, με κύριο περιεχόμενο το «εστιατόριο», και ακολουθεί το «Πρωινό» με 7.255 αναφορές. Στην έκτη θέση κατατάσσεται η «Καθαριότητα» με 5.956 αναφορές και στην έβδομη η «Εμπειρία Διαμονής» με 5.830, εκφράζοντας τη συνολική εντύπωση των επισκεπτών.

Η κατηγορία «Ατμόσφαιρα - Διακόσμηση» συγκεντρώνει 3.946 θετικές αναφορές, με τη λέξη-κλειδί «ησυχία» να ξεχωρίζει, ενώ η «Εξυπηρέτηση» ακολουθεί με 3.390. Τη λίστα συμπληρώνουν η «Πισίνα - Παραλία» (2.928), η «Υποδοχή» (2.876, με τη λέξη-κλειδί «καλωσόρισμα»), η «Σχέση Ποιότητας-Τιμής» (2.231) και οι «Εγκαταστάσεις» (1.959).

Πίνακας 2: Top – 13 Θετικών Αναφορών

Θέση	Θεματική Κατηγορία	Θετικές Αναφορές	Κύριο Περιεχόμενο
1	Δωμάτιο	12.183	Θέα
2	Προσωπικό	9.410	Προσωπικό
3	Εγκατάσταση	9.168	Ξενοδοχείο
4	Φαγητό - Εστίαση	7.461	Εστιατόριο
5	Πρωινό	7.255	Πρωινό
6	Καθαριότητα	5.956	Καθαριότητα
7	Εμπειρία Διαμονής	5.830	Διαμονή
8	Ατμόσφαιρα - Διακόσμηση	3.946	Ησυχία
9	Εξυπηρέτηση	3.390	Εξυπηρέτηση
10	Πισίνα - Παραλία	2.928	Παραλία
11	Υποδοχή	2.876	Καλωσόρισμα
12	Σχέση Ποιότητας-Τιμής	2.231	Αξία
13	Εγκαταστάσεις	1.959	Εγκαταστάσεις

2.5 Κύριες Κατηγορίες Αρνητικών Αναφορών

Μέσω της σημασιολογικής ανάλυσης των σχολίων προέκυψαν οι θεματικές κατηγορίες που συγκέντρωσαν τις περισσότερες αρνητικές αναφορές (άνω των 1.000) για τα ξενοδοχεία, όπως αναρτήθηκαν στο διαδίκτυο τη χειμερινή σεζόν του 2026 (Πίνακας 3). Οι κατηγορίες αυτές αναδεικνύουν τις πτυχές της εμπειρίας φιλοξενίας που δυσαρέστησαν τους επισκέπτες, με τα σχόλια να επικεντρώνονται σε θέματα ποιότητας χώρων, εξοπλισμού, ησυχίας και εξυπηρέτησης. Όπως προαναφέρθηκε, οι αρνητικές αναφορές είναι σημαντικά λιγότερες τόσο συνολικά όσο και ανά κατηγορία.

Στην πρώτη θέση με 6.515 αρνητικές αναφορές καταγράφεται η κατηγορία «Δωμάτιο», όπου η γενική κατάσταση των χώρων διαμονής φαίνεται να δημιουργεί τη μεγαλύτερη δυσαρέσκεια. Ακολουθεί το «Μπάνιο» με 3.100 αναφορές, εστιάζοντας κυρίως σε θέματα καθαριότητας, εξοπλισμού και παλαιότητας. Η «Ατμόσφαιρα - Διακόσμηση» καταλαμβάνει την τρίτη θέση με 2.956 αρνητικές αναφορές, όπου η λέξη-κλειδί «φασαρία» κυριαρχεί στα σχόλια των επισκεπτών.

Η «Εγκατάσταση» βρίσκεται στην τέταρτη θέση με 2.736 αναφορές και συχνή αναφορά στη λέξη «κτήριο», υποδεικνύοντας προβλήματα στη συνολική εικόνα ή συντήρηση των εγκαταστάσεων. Στην πέμπτη θέση συναντάται το «Φαγητό - Εστίαση» με 2.185 αναφορές, με κύριο σημείο τον χώρο εστίασης, και ακολουθούν οι «Εγκαταστάσεις» (2.137), με προβλήματα στο νερό και το ασανσέρ να εντοπίζονται επανειλημμένα, και το «Πρωινό» (2.028), όπου συχνή είναι η αναφορά στον καφέ.

Η «Καθαριότητα» καταγράφει 1.948 αναφορές, με τη λέξη «βρωμιά» να εντοπίζεται συστηματικά στις αρνητικές εντυπώσεις. Η «Σχέση Ποιότητας-Τιμής» συγκεντρώνει 1.762 αναφορές, σχετιζόμενες με την «πληρωμή» και τα παράπονα για δυσανάλογο κόστος σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ενώ η «Εμπειρία Διαμονής» ακολουθεί με 1.580 αναφορές και την έννοια του «επισκέπτη» να εμφανίζεται με αρνητική χροιά.

Στις επόμενες θέσεις βρίσκονται το «Κρεβάτι» (1.292 αναφορές, με το «στρώμα» ως κύριο αντικείμενο παραπόνων), ο «Εξοπλισμός Δωματίου» (1.106, με τον κλιματισμό να ξεχωρίζει), η «Τοποθεσία» (1.089, με κύριο σημείο δυσαρέσκειας το ταξί) και το «Προσωπικό» (1.006), με κύριο σημείο σχολιασμού τη «διαχείριση» και τον τρόπο επίλυσης θεμάτων.

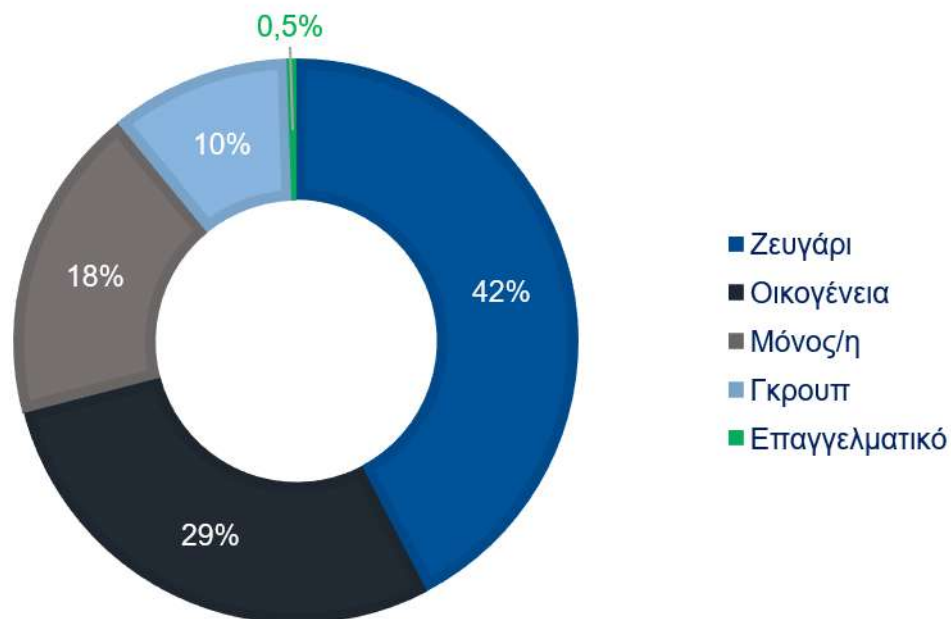
Πίνακας 3: Top – 14 Αρνητικών Αναφορών

Θέση	Θεματική Κατηγορία	Αρνητικές Αναφορές	Κύριο Περιεχόμενο
1	Δωμάτιο	6.515	Δωμάτιο
2	Μπάνιο	3.100	Μπάνιο
3	Ατμόσφαιρα - Διακόσμηση	2.956	Φασαρία
4	Εγκατάσταση	2.736	Κτήριο
5	Φαγητό - Εστίαση	2.185	Χώρος εστίασης
6	Εγκαταστάσεις	2.137	Νερό
7	Πρωινό	2.028	Καφές
8	Καθαριότητα	1.948	Βρωμιά
9	Σχέση Ποιότητας-Τιμής	1.762	Πληρωμή
10	Εμπειρία Διαμονής	1.580	Επισκέπτης
11	Κρεβάτι	1.292	Στρώμα
12	Εξοπλισμός Δωματίου	1.106	Κλιματισμός
13	Τοποθεσία	1.089	Ταξί
14	Προσωπικό	1.006	Διαχείριση

2.6 Τύπος Ταξιδιού με βάση την Ανάλυση των Σχολίων

Το 71% των σχολίων προέρχεται από δύο κύριες κατηγορίες τύπου ταξιδιού (Γράφημα 3): το 42% αντιστοιχεί σε ταξίδια ζευγαριών ενώ το 29% αφορά οικογενειακά ταξίδια. Από τα υπόλοιπα, το 18% αφορά μοναχικούς ταξιδιώτες ενώ το 10% των σχολίων προέρχεται από γκρουπ. Τέλος, μόλις το 0,5% των σχολίων αντιστοιχεί σε επαγγελματικά ταξίδια, ενώ η κατηγορία «Άλλο» (46 σχόλια, περίπου 0,1%) δεν απεικονίζεται λόγω του πολύ μικρού ποσοστού της.

Γράφημα 3: Τύπος Ταξιδιού

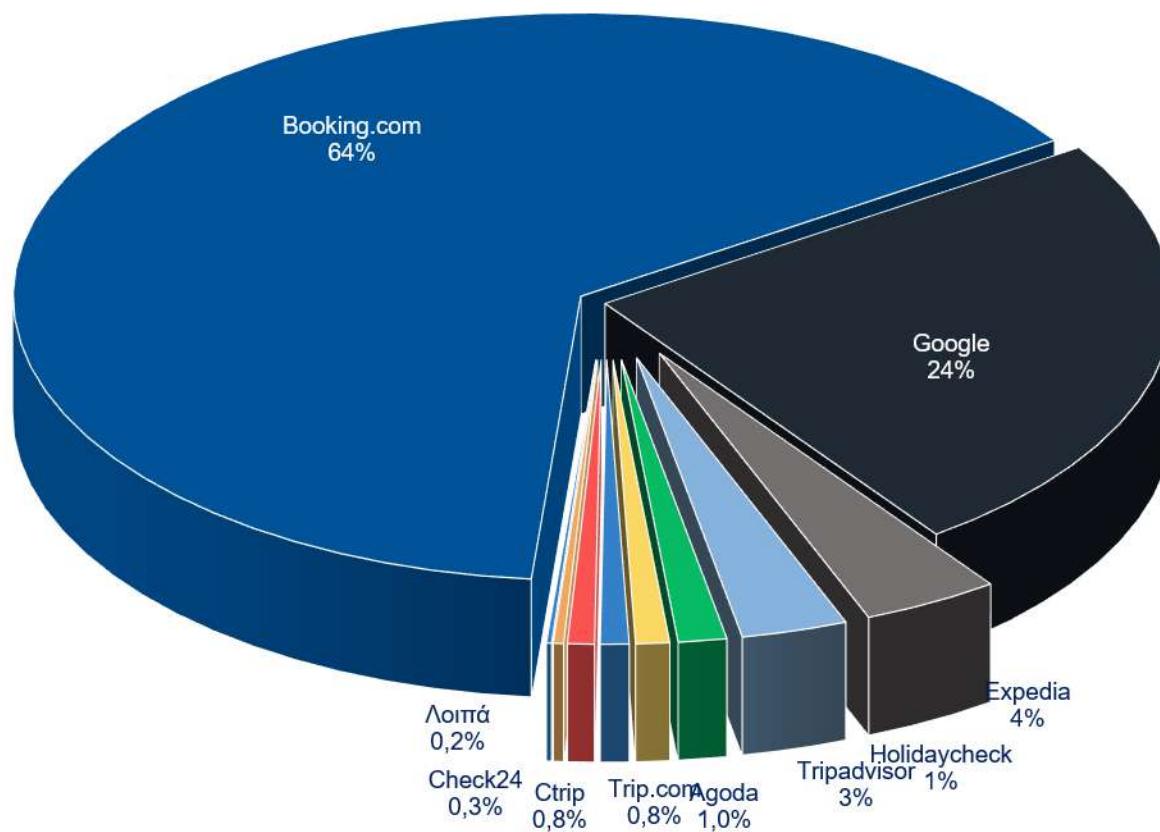


Πηγή: ReviewPro – Επεξεργασία: INSETE Intelligence

2.7 Top – 10 Πηγών Προέλευσης Σχολίων

Δύο ήταν οι κύριες πηγές προέλευσης σχολίων για τη χειμερινή σεζόν του 2026 (Γράφημα 4): το Booking.com, που συγκέντρωσε το 64% των σχολίων, και η Google με 24%. Στην τρίτη θέση ακολουθεί η Expedia με 4% ενώ το Tripadvisor κατέγραψε 3%. Συγκεκριμένα, το Holidaycheck αντιπροσωπεύει το 1,4%, το Agoda το 1,0%, το Trip.com και το Ctrip από 0,8%, το Check24 το 0,3%, ενώ το IHG και οι λοιπές πηγές καταγράφουν αθροιστικά περίπου 0,2%.

Γράφημα 4: Top – 10 Πηγών



Πηγή: ReviewPro – Επεξεργασία: INSETE Intelligence

2.8 Top – 15 Χωρών Προέλευσης Σχολίων

Ο Πίνακας 4 παρουσιάζει την κατανομή των σχολίων για τα ελληνικά ξενοδοχεία, όπως αναρτήθηκαν από επισκέπτες από διάφορες χώρες, καθώς και τον δείκτη GRI (Global Review Index), που αποτυπώνει τον μέσο όρο ικανοποίησης των επισκεπτών για τη χειμερινή σεζόν του 2026.

Η Ελλάδα καταγράφει τη μεγαλύτερη συνεισφορά στα σχόλια με ποσοστό 23,2%, που αντιστοιχεί σε 14.052 σχόλια. Ο δείκτης GRI ανέρχεται στο 88,1%, υποδεικνύοντας υψηλό επίπεδο ικανοποίησης. Ακολουθεί η Τουρκία με συνεισφορά 6,6% (3.989 σχόλια) και GRI 82,3%, τον χαμηλότερο μεταξύ των 15 χωρών. Στην τρίτη θέση εμφανίζεται το Ηνωμένο Βασίλειο, με συνεισφορά 2,9% και GRI 86,8%, ενώ η Γερμανία (2,9%) και το Ισραήλ (2,8%) καταγράφουν GRI 84,0% και 87,3% αντίστοιχα.

Η Κύπρος με συνεισφορά 2,7% καταγράφει GRI 85,1%, η Ιταλία (2,5%) 83,8% και η Γαλλία (2,3%) 84,8%. Οι ΗΠΑ (2,0%) και η Βουλγαρία (1,6%) εμφανίζουν από τους υψηλότερους δείκτες GRI μεταξύ των 15 χωρών, με 88,6% αμφότερες.

Στις υπόλοιπες χώρες, η Ισπανία (1,4%) εμφανίζει GRI 82,7%, η Πολωνία (1,4%) 87,5% και η Ρουμανία (1,0%) 89,1%, τον υψηλότερο δείκτη μεταξύ των 15 χωρών. Τέλος, η Ολλανδία (1,0%) και η Ελβετία (0,8%) καταγράφουν GRI 82,8% και 84,1% αντίστοιχα.

Συνολικά, παρατηρείται υψηλό επίπεδο ικανοποίησης στις περισσότερες αγορές – άνω του 80%, με διαφοροποιήσεις στο εύρος μεταξύ 82,3% και 89,1%. Η Ρουμανία, οι ΗΠΑ, η Βουλγαρία και η Ελλάδα ξεχωρίζουν για την έντονα θετική εμπειρία των επισκεπτών, ενώ η Τουρκία, η Ισπανία και η Ολλανδία κινούνται σε χαμηλότερα επίπεδα.

Πίνακας 4: Top – 15 Κατανομής Σχολίων

Χώρα	% Συνεισφοράς	Σχόλια	GRI
 Ελλάδα	23,2%	14.052	88,1%
 Τουρκία	6,6%	3.989	82,3%
 Ηνωμένο Βασίλειο	2,9%	1.746	86,8%
 Γερμανία	2,9%	1.742	84,0%
 Ισραήλ	2,8%	1.696	87,3%
 Κύπρος	2,7%	1.661	85,1%
 Ιταλία	2,5%	1.517	83,8%
 Γαλλία	2,3%	1.417	84,8%
 ΗΠΑ	2,0%	1.227	88,6%
 Βουλγαρία	1,6%	998	88,6%
 Ισπανία	1,4%	868	82,7%
 Πολωνία	1,4%	826	87,5%
 Ρουμανία	1,0%	617	89,1%
 Ολλανδία	1,0%	578	82,8%
 Ελβετία	0,8%	514	84,1%

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 (87,3%) και περισσότερα από 100 σχόλια. Οι χώρες αυτές καταγράφουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης και ενισχύουν την εικόνα της ποιότητας του ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

Στην πρώτη θέση κατατάσσεται η Κροατία με GRI 91,3% (108 σχόλια), υποδεικνύοντας εξαιρετικά υψηλή ικανοποίηση από μια μικρή αλλά σημαντική αγορά. Ακολουθούν η Ρουμανία με GRI 89,1% (1,0% συνεισφορά, 617 σχόλια) και η Βραζιλία με 89,0% (170 σχόλια).

Η Σερβία (441 σχόλια) καταγράφει GRI 88,9%, ενώ οι ΗΠΑ, με σημαντικό μερίδιο συνεισφοράς (2,0% και 1.227 σχόλια), και η Βουλγαρία (998 σχόλια) ακολουθούν με 88,6%, ενισχύοντας την εικόνα ικανοποίησης.

Η Ελλάδα ως αγορά εσωτερικού τουρισμού (με 23,2% συνεισφορά, 14.052 σχόλια και GRI 88,1%), η Ουγγαρία (87,7%, 304 σχόλια) και η Πολωνία (87,5%, 826 σχόλια) συμπληρώνουν τον πίνακα.

Συνολικά, ο πίνακας αναδεικνύει τη θετική αξιολόγηση των ελληνικών ξενοδοχείων από επισκέπτες αυτών των χωρών, αποτυπώνοντας ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης που υπερβαίνει το GRI της χώρας και ενισχύει την εικόνα ποιότητας του ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

Πίνακας 5: Χώρες με Υψηλότερο GRI από το μέσο όρο της Ελλάδας (>100 σχόλια)

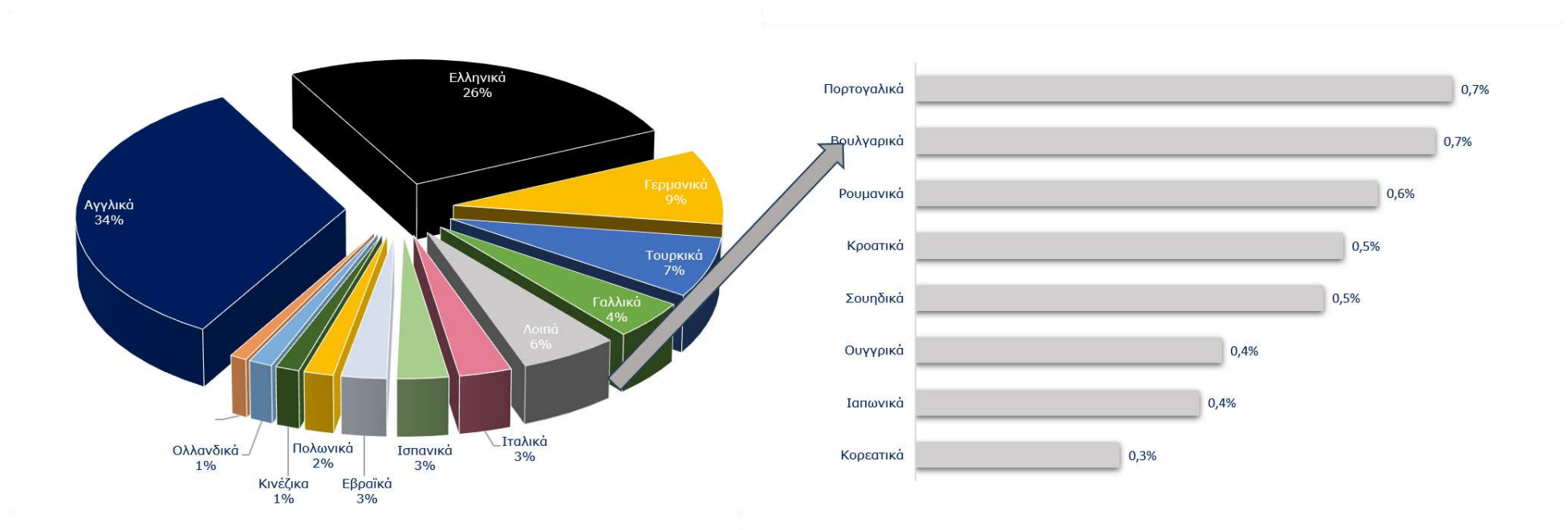
Χώρα	% Συνεισφοράς	Σχόλια	GRI
 Κροατία	0,18%	108	91,3%
 Ρουμανία	1,02%	617	89,1%
 Βραζιλία	0,28%	170	89,0%
 Σερβία	0,73%	441	88,9%
 ΗΠΑ	2,02%	1.227	88,6%
 Βουλγαρία	1,65%	998	88,6%
 Ελλάδα	23,19%	14.052	88,1%
 Ουγγαρία	0,50%	304	87,7%
 Πολωνία	1,36%	826	87,5%

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 34%, ακολουθούμενα από τα ελληνικά με 26% και τα γερμανικά με 9%. Τα τουρκικά βρίσκονται στην τέταρτη θέση με ποσοστό 7% και τα γαλλικά συνεισφέρουν με 4%. Τα ιταλικά, τα ισπανικά και τα εβραϊκά αντιπροσωπεύουν το 3% αντίστοιχα ενώ τα πολωνικά, τα κινέζικα και τα ολλανδικά κινούνται μεταξύ 1% και 2%.

Η κατηγορία «Λοιπά» περιλαμβάνει πολλές γλώσσες με μικρή συνεισφορά, όπως τα ρωσικά με 1,0%, τα πορτογαλικά και τα βουλγαρικά με 0,7%, τα ρουμανικά με 0,6%, τα κροατικά και τα σουηδικά με 0,5%, τα ουγγρικά και τα ιαπωνικά με 0,4%, καθώς και άλλες γλώσσες με ποσοστά που κυμαίνονται από 0,3% 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 χειμερινή περίοδο 2025-2026 ανήλθε σε 57, παραμένοντας υψηλό (μεγαλύτερο από 30) και υψηλότερο από την αντίστοιχη περίοδο 2024-2025 (από 54 σε 57).

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων του Net Promoter Score (NPS)¹ 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 ≥ 70 ώστε να διευκολυνθεί η σύγκριση και να εντοπιστούν οι τάσεις και οι αδυναμίες.

Πίνακας 6: Net Promoter Score χειμερινή σεζόν 2026

NOEM 2025-MAP 2026/Μήνας	11	12	1	2	3	MO
Ελλάδα	55	58	57	60	59	57
5*	67	63	59	63	66	64
4*	57	58	58	61	63	59
3*	56	59	58	60	56	57
1*-2*	48	54	53	56	54	52
Ανατολική Μακεδονία-Θράκη	45	48	53	57	51	50
Αττική	55	62	61	62	61	59
Βόρειο Αιγαίο	62	61	69	65	69	65
Δυτική Ελλάδα	57	61	54	59	54	57
Δυτική Μακεδονία	73	68	59	62	68	66
Δωδεκάνησα	52	38	45	51	46	47
Ήπειρος	76	71	65	74	71	71
Θεσσαλία	55	53	56	46	50	52
Ιόνιοι Νήσοι	47	49	52	60	57	52
Κεντρική Μακεδονία	48	53	50	54	52	51
Κρήτη	61	57	65	66	66	63
Κυκλάδες	71	60	72	68	71	70
Πελοπόννησος	64	54	51	58	52	57
Στερεά Ελλάδα	50	56	52	59	61	55

Γενική Εικόνα για την Ελλάδα

Ο μέσος όρος NPS για την Ελλάδα ανέρχεται στο 57, με μικρές διακυμάνσεις μεταξύ των μηνών (55-60). Η υψηλότερη τιμή καταγράφεται στα 5* καταλύματα με μέσο όρο 64 ενώ οι χαμηλότερες εμφανίζονται στα καταλύματα 1*-2* με μέσο όρο 52. 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 64 δείχνει υψηλή ικανοποίηση στους πελάτες των 5* καταλυμάτων. Το υψηλότερο NPS καταγράφεται τον Νοέμβριο (67).
- 4 αστέρων: Με μέσο όρο 59, τα 4* καταλύματα βρίσκονται χαμηλότερα από τα 5*, με σταθερά ανοδική τάση από τον Νοέμβριο (57) έως τον Μάρτιο (63).
- 3 αστέρων: Ο μέσος όρος στα 3* καταλύματα ανέρχεται σε 57, με υψηλότερη τιμή τον Φεβρουάριο (60) και χαμηλότερη τον Νοέμβριο (56).
- 1*-2* αστέρων: Παραμένουν στη χαμηλότερη θέση, με μέσο όρο 52. Παρά τη βελτίωση μετά τον Νοέμβριο (48), η ικανοποίηση παραμένει χαμηλότερη από τις υπόλοιπες κατηγορίες.

Ανάλυση Ανά Περιοχή

- Ήπειρος: Ξεχωρίζει με μέσο όρο 71, τον υψηλότερο στην ηπειρωτική Ελλάδα. Οι τιμές είναι ιδιαίτερα υψηλές τον Νοέμβριο (76) και τον Φεβρουάριο (74).
- Δυτική Μακεδονία: Εμφανίζει επίσης υψηλές επιδόσεις με μέσο όρο 66, σταθερά πάνω από τον μέσο όρο της χώρας, με κορύφωση τον Νοέμβριο (73).
- Αττική: Με μέσο όρο 59, καταγράφει σταθερή επίδοση πάνω από τον μέσο όρο της χώρας από τον Δεκέμβριο και μετά.
- Δυτική Ελλάδα και Πελοπόννησος: Κινούνται στο επίπεδο του μέσου όρου της χώρας (57 και 57 αντίστοιχα), με διακυμάνσεις μεταξύ των μηνών.
- Στερεά Ελλάδα: Στο 55, με σαφή ανοδική τάση προς το τέλος της περιόδου (61 τον Μάρτιο). Θεσσαλία και Κεντρική Μακεδονία: Εμφανίζουν χαμηλότερες επιδόσεις με μέσο όρο 52 και 51 αντίστοιχα, υποδηλώνοντας περιθώριο βελτίωσης σε σύγκριση με τις υπόλοιπες Περιφέρειες.

- Ανατολική Μακεδονία-Θράκη: Με μέσο όρο 50, παρουσιάζει τη χαμηλότερη επίδοση μεταξύ των περιφερειών της ηπειρωτικής Ελλάδας, παρά τη βελτίωση τον Φεβρουάριο (57).

Συμπεράσματα

- Τα καταλύματα 5* έχουν την υψηλότερη αξιολόγηση από τους πελάτες ενώ τα 1*-2* συνεχίζουν τη χαμηλότερη.
- Η Ήπειρος και η Δυτική Μακεδονία ξεχωρίζουν για τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης.
- Ανατολική Μακεδονία-Θράκη, Κεντρική Μακεδονία και Θεσσαλία καταγράφουν τις χαμηλότερες επιδόσεις.
- ¹ Το Net Promoter Score, ή το NPS, μετρά την εμπειρία των πελατών, που αποτελεί βασική παράμετρο που προσδιορίζει την ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Είναι μια ευρέως χρησιμοποιούμενη μέτρηση έρευνας αγοράς που συνήθως λαμβάνει τη μορφή μιας ερώτησης έρευνας, ζητώντας από τους ερωτώμενους να αξιολογήσουν την πιθανότητα να προτείνουν μια εταιρεία, ένα προϊόν ή μια υπηρεσία σε έναν φίλο ή συνάδελφο. Οι ερωτηθέντες ομαδοποιούνται ως εξής: Απάντηση 0 - 6: Detractors: Πρόκειται για δυσαρεστημένους επισκέπτες που όχι μόνο δεν θα προτείνουν το ξενοδοχείο σε έναν φίλο τους αλλά το πιθανότερο είναι ότι θα το δυσφημίσουν. Η πιθανότητα δε να μοιραστούν ένα αρνητικό σχόλιο στα social media ή σε reviewing site όπως το TripAdvisor είναι ιδιαίτερα μεγάλη. Απάντηση 7 - 8: Passives: Πρόκειται για τους ουδέτερους επισκέπτες που δεν είναι ούτε δυσαρεστημένοι αλλά ούτε και ενθουσιασμένοι. Αν έβρισκαν την επόμενη φορά ένα άλλο ξενοδοχείο στην περιοχή με καλύτερη τιμή πιθανότατα θα το επέλεγαν. Απάντηση 9 - 10: Promoters: Είναι οι επισκέπτες που αγάπησαν το ξενοδοχείο. Είναι πιθανότερο να το ξαναεπισκεφτούν και να συστήσουν το ξενοδοχείο σε έναν φίλο τους καθώς και να γράψουν ένα καλό σχόλιο στα social media. Το NPS προκύπτει από την αφαίρεση του ποσοστού των detractors από το ποσοστό των promoters. Το NPS μπορεί να κυμαίνεται από -100 (εάν κάθε πελάτης είναι detractor) σε 100 (εάν κάθε πελάτης είναι promoter).

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 (GRI) ανά μήνα για την Ελλάδα και τις βασικές ανταγωνίστριες χώρες κατά τη χειμερινή σεζόν, Νοέμβριος 2025 – Μάρτιος 2026.

Η Κύπρος καταλαμβάνει την πρώτη θέση στον δείκτη ικανοποίησης των ξενοδοχείων με 88%, καταγράφοντας σταθερή απόδοση σε όλους τους μήνες της περιόδου. Η Ελλάδα ακολουθεί στη δεύτερη θέση με 87%, ενώ την τρίτη θέση μοιράζονται η Ιταλία και η Ισπανία με 86%. Η Τουρκία βρίσκεται στην πέμπτη θέση με 85% ενώ η Γαλλία καταλαμβάνει την τελευταία θέση με 83%.

Πίνακας 7: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2026

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	Τουρκία	Ιταλία	Γαλλία	Ισπανία	Κύπρος
Νοέμβριος	✓ 87%	✓ 84%	✓ 86%	✓ 82%	✓ 86%	✓ 88%
Δεκέμβριος	✓ 87%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 86%	✓ 88%
Ιανουάριος	✓ 87%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 85%	✓ 88%
Φεβρουάριος	✓ 88%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 86%	✓ 88%
Μάρτιος	✓ 87%	✓ 86%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 86%	✓ 88%
GRI	✓ 87%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 86%	✓ 88%

Στον Πίνακα 8 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης ανά μήνα της Ελλάδας και των ανταγωνιστών της για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 8: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	Τουρκία	Ιταλία	Γαλλία	Ισπανία	Κύπρος
Νοέμβριος	✓ 87%	✓ 83%	✓ 85%	✓ 81%	✓ 85%	✓ 86%
Δεκέμβριος	✓ 87%	✓ 83%	✓ 86%	✓ 82%	✓ 86%	✓ 86%
Ιανουάριος	✓ 87%	✓ 84%	✓ 86%	✓ 81%	✓ 85%	✓ 86%
Φεβρουάριος	✓ 87%	✓ 84%	✓ 86%	✓ 82%	✓ 85%	✓ 86%
Μάρτιος	✓ 87%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 82%	✓ 86%	✓ 86%
GRI	✓ 87%	✓ 84%	✓ 86%	✓ 81%	✓ 85%	✓ 86%

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 χειμερινή σεζόν του 2026.

Πίνακας 9: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2026

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	Τουρκία	Ιταλία	Γαλλία	Ισπανία	Κύπρος
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 85%	✓ 87%	✓ 83%	⚠ 76%	✓ 84%	✓ 87%
Δωμάτιο	✓ 87%	✓ 86%	✓ 86%	⚠ 79%	✓ 86%	✓ 87%
Εξυπηρέτηση	✓ 90%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 82%	✓ 89%	✓ 90%
Καθαριότητα	✓ 91%	✓ 90%	✓ 91%	✓ 84%	✓ 89%	✓ 90%
Τοποθεσία	✓ 90%	✓ 93%	✓ 90%	✓ 92%	✓ 91%	✓ 91%
Φαγητό-Ποτό	✓ 85%	✓ 86%	✓ 86%	-	✓ 83%	✓ 87%
GRI	✓ 87%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 86%	✓ 88%

Στην κατηγορία σχέση ποιότητας-τιμής, την πρώτη θέση μοιράζονται η Κύπρος και η Τουρκία με 87%. Ακολουθούν, κατά σειρά, Ελλάδα με 85%, Ισπανία με 84%, Ιταλία με 83% και Γαλλία με 76%. Η Ελλάδα κατατάσσεται τρίτη.

Στην κατηγορία δωματίου, την πρώτη θέση μοιράζονται η Κύπρος και η Ελλάδα με 87%. Η Τουρκία, η Ιταλία και η Ισπανία ακολουθούν με 86% και στην τελευταία θέση βρίσκεται η Γαλλία με 79%.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, την υψηλότερη επίδοση καταγράφουν η Ελλάδα, η Τουρκία και η Κύπρος με 90%. Ακολουθούν η Ισπανία και η Ιταλία με 89%, ενώ η Γαλλία συγκεντρώνει 82%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, την πρώτη θέση μοιράζονται η Ελλάδα και η Ιταλία με 91%. Η Τουρκία και η Κύπρος ακολουθούν με 90%, η Ισπανία με 89%, ενώ η Γαλλία κατατάσσεται στην τελευταία θέση με 84%.

Όσον αφορά την τοποθεσία, στην κορυφή βρίσκεται η Τουρκία με 93% και έπεται η Γαλλία με 92%. Ακολουθούν η Κύπρος και η Ισπανία με 91%, ενώ η Ελλάδα και η Ιταλία καταγράφουν 90%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η Κύπρος προηγείται με 87%. Η Ιταλία και η Τουρκία ακολουθούν με 86%, η Ελλάδα με 85% και η Ισπανία με 83%. Για τη Γαλλία δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

Τέλος, η Κύπρος καταλαμβάνει την πρώτη θέση στον δείκτη ικανοποίησης των ξενοδοχείων με 88% και η Ελλάδα τη δεύτερη με 87%. Την τρίτη θέση μοιράζονται η Ιταλία και η Ισπανία με 86%, ενώ ακολουθούν η Τουρκία με 85% και η Γαλλία με 83%.

Στον Πίνακα 10 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας της Ελλάδας και των ανταγωνιστών της για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 10: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	Τουρκία	Ιταλία	Γαλλία	Ισπανία	Κύπρος
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 85%	✓ 87%	✓ 82%	✓ 81%	✓ 83%	✓ 87%
Δωμάτιο	✓ 85%	✓ 86%	✓ 86%	✓ 80%	✓ 84%	✓ 86%
Εξυπηρέτηση	✓ 89%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 85%	✓ 89%	✓ 90%
Καθαριότητα	✓ 91%	✓ 90%	✓ 90%	✓ 87%	✓ 89%	✓ 90%
Τοποθεσία	✓ 89%	✓ 92%	✓ 89%	✓ 91%	✓ 90%	✓ 91%
Φαγητό-Ποτό	✓ 85%	✓ 86%	⚠ 79%	-	✓ 84%	✓ 87%
GRI	✓ 87%	✓ 84%	✓ 86%	✓ 81%	✓ 85%	✓ 86%

3.2 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών

3.2.1 GRI ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών ανά μήνα

Κατά τη χειμερινή περίοδο Νοεμβρίου 2025 – Μαρτίου 2026, ο γενικός δείκτης ικανοποίησης για την Ελλάδα διαμορφώθηκε στο 87%. Τα ξενοδοχεία 5 αστερών καταγράφουν την υψηλότερη επίδοση με 90% ενώ στη δεύτερη θέση βρίσκονται τα ξενοδοχεία 4 αστερών με 89%. Ακολουθούν τα ξενοδοχεία 3 αστερών με 87% ενώ στην τελευταία θέση κατατάσσονται τα ξενοδοχεία 1-2 αστερών με 86%.

Πίνακας 11: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2026

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	5	4	3	1-2
Νοέμβριος	✓ 87%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 87%	✓ 86%
Δεκέμβριος	✓ 87%	✓ 90%	✓ 88%	✓ 87%	✓ 86%
Ιανουάριος	✓ 87%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 86%
Φεβρουάριος	✓ 88%	✓ 89%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 87%
Μάρτιος	✓ 87%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 87%	✓ 87%
GRI	✓ 87%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 87%	✓ 86%

Στον Πίνακα 12 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης ανά μήνα της Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 12: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	5	4	3	1-2
Νοέμβριος	✔ 87%	✔ 89%	✔ 88%	✔ 87%	✔ 86%
Δεκέμβριος	✔ 87%	✔ 89%	✔ 88%	✔ 87%	✔ 86%
Ιανουάριος	✔ 87%	✔ 89%	✔ 88%	✔ 87%	✔ 86%
Φεβρουάριος	✔ 87%	✔ 89%	✔ 88%	✔ 87%	✔ 86%
Μάρτιος	✔ 87%	✔ 89%	✔ 88%	✔ 87%	✔ 87%
GRI	✔ 87%	✔ 89%	✔ 88%	✔ 87%	✔ 86%

3.2.2 Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών

Στον Πίνακα 13 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας της Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών για τη χειμερινή σεζόν του 2026.

Πίνακας 13: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2026

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	5	4	3	1-2
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 85%	✓ 85%	✓ 85%	✓ 85%	✓ 88%
Δωμάτιο	✓ 87%	✓ 90%	✓ 86%	✓ 85%	✓ 87%
Εξυπηρέτηση	✓ 90%	✓ 90%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 92%
Καθαριότητα	✓ 91%	✓ 92%	✓ 91%	✓ 90%	✓ 93%
Τοποθεσία	✓ 90%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 93%
Φαγητό-Ποτό	✓ 85%	✓ 88%	✓ 86%	✓ 81%	✓ 81%
GRI	✓ 87%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 87%	✓ 86%

Στην κατηγορία σχέσης ποιότητας-τιμής, την υψηλότερη βαθμολογία καταγράφουν τα ξενοδοχεία 1-2 αστέρων με 88%, ενώ τα ξενοδοχεία 3, 4 και 5 αστέρων συγκεντρώνουν 85% αντίστοιχα.

Στην κατηγορία δωματίου, την υψηλότερη βαθμολογία καταγράφουν τα ξενοδοχεία 5 αστέρων με 90%, ακολουθούμενα από τα 1-2 αστέρων με 87% και τα 4 αστέρων με 86%. Τα ξενοδοχεία 3 αστέρων συγκεντρώνουν 85%.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, την πρώτη θέση καταλαμβάνουν τα ξενοδοχεία 1-2 αστέρων με 92%. Ακολουθούν τα 4 και τα 5 αστέρων με 90%, ενώ τα 3 αστέρων καταγράφουν 89%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, την υψηλότερη επίδοση καταγράφουν τα ξενοδοχεία 1-2 αστέρων με 93%. Ακολουθούν τα 5 αστέρων με 92%, τα 4 αστέρων με 91% και τα 3 αστέρων με 90%.

Στην κατηγορία τοποθεσίας, την υψηλότερη επίδοση καταγράφουν τα ξενοδοχεία 1-2 αστέρων με 93%. Ακολουθούν τα 5 αστέρων με 90%, τα 4 αστέρων με 89% και τα 3 αστέρων με 88%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, την πρώτη θέση καταλαμβάνουν τα ξενοδοχεία 5 αστέρων με 88%. Ακολουθούν τα 4 αστέρων με 86%, ενώ τα ξενοδοχεία 3 και 1-2 αστέρων συγκεντρώνουν 81% αντίστοιχα.

Τέλος, ο γενικός δείκτης ικανοποίησης για την Ελλάδα διαμορφώθηκε στο 87%. Τα ξενοδοχεία 5 αστέρων καταγράφουν την υψηλότερη επίδοση με 90% ενώ στη δεύτερη θέση βρίσκονται τα ξενοδοχεία 4 αστέρων με 89%. Ακολουθούν τα ξενοδοχεία 3 αστέρων με 87% ενώ στην τελευταία θέση κατατάσσονται τα ξενοδοχεία 1-2 αστέρων με 86%.

Στον Πίνακα 14 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας της Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 14: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	5	4	3	1-2
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 85%	✓ 85%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 87%
Δωμάτιο	✓ 85%	✓ 88%	✓ 84%	✓ 83%	✓ 83%
Εξυπηρέτηση	✓ 89%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 89%
Καθαριότητα	✓ 91%	✓ 92%	✓ 91%	✓ 90%	✓ 90%
Τοποθεσία	✓ 89%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 90%
Φαγητό-Ποτό	✓ 85%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 82%	✓ 82%
GRI	✓ 87%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 87%	✓ 86%

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 τη χειμερινή σεζόν του 2026. Κατά τη χειμερινή περίοδο, η υψηλότερη βαθμολογία ικανοποίησης για την ηπειρωτική Ελλάδα καταγράφεται στην Ήπειρο με 93%. Ακολουθεί η Δυτική Μακεδονία με 90% και η Θεσσαλία με 89%. Η Κεντρική Μακεδονία, η Πελοπόννησος και η Στερεά Ελλάδα αξιολογούνται με 88%, η Αττική με 87% και η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 86%, ενώ στην τελευταία θέση κατατάσσεται η Δυτική Ελλάδα με 85%.

Πίνακας 15: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2026

Χειμερινή σεζόν	Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Κεντρική Μακεδονία	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
Νοέμβριος	✓ 85%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 91%	✓ 93%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 87%
Δεκέμβριος	✓ 85%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 91%	✓ 92%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 87%
Ιανουάριος	✓ 86%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 89%	✓ 93%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 88%
Φεβρουάριος	✓ 86%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 88%	✓ 93%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 89%
Μάρτιος	✓ 86%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 90%	✓ 93%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 89%
GRI	✓ 86%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 90%	✓ 93%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 88%

Στον Πίνακα 16 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης για την ηπειρωτική Ελλάδα για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 16: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Κεντρική Μακεδονία	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
Νοέμβριος	✓ 86%	✓ 85%	✓ 83%	✓ 91%	✓ 92%	✓ 87%	✓ 87%	✓ 89%	✓ 86%
Δεκέμβριος	✓ 86%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 91%	✓ 92%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 89%	✓ 87%
Ιανουάριος	✓ 86%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 90%	✓ 91%	✓ 88%	✓ 87%	✓ 89%	✓ 87%
Φεβρουάριος	✓ 86%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 90%	✓ 92%	✓ 88%	✓ 87%	✓ 90%	✓ 88%
Μάρτιος	✓ 86%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 91%	✓ 93%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 89%	✓ 88%
GRI	✓ 86%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 90%	✓ 92%	✓ 88%	✓ 87%	✓ 89%	✓ 87%

3.3.2 Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας

Στον Πίνακα 17 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την ηπειρωτική Ελλάδα για τη χειμερινή σεζόν του 2026. Για τη Δυτική Μακεδονία δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία επιμέρους δεικτών για την περίοδο.

Πίνακας 17: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2026

Χειμερινή σεζόν	Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Κεντρική Μακεδονία	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 91%	✓ 84%	✓ 89%	-	✓ 86%	✓ 94%	✓ 85%	✓ 85%	✓ 87%
Δωμάτιο	✓ 89%	✓ 85%	✓ 90%	-	✓ 94%	✓ 94%	✓ 86%	✓ 87%	✓ 85%
Εξυπηρέτηση	✓ 94%	✓ 89%	✓ 93%	-	✓ 96%	✓ 99%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 90%
Καθαριότητα	✓ 91%	✓ 91%	✓ 91%	-	✓ 91%	-	✓ 91%	✓ 92%	✓ 89%
Τοποθεσία	✓ 94%	✓ 92%	✓ 90%	-	✓ 96%	✓ 99%	✓ 87%	✓ 89%	✓ 89%
Φαγητό-Ποτό	✓ 84%	-	✓ 93%	-	-	-	✓ 88%	✓ 87%	-
GRI	✓ 86%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 90%	✓ 93%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 88%

Κατά τη χειμερινή περίοδο, στην κατηγορία σχέσης ποιότητας-τιμής, την πρώτη θέση καταλαμβάνει η Θεσσαλία με 94%, ακολουθούμενη από την Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 91% και τη Δυτική Ελλάδα με 89%. Η Στερεά Ελλάδα συγκεντρώνει 87%, η Ήπειρος 86%, ενώ η Πελοπόννησος και η Κεντρική Μακεδονία καταγράφουν 85%. Τελευταία κατατάσσεται η Αττική με 84%.

Στην κατηγορία δωματίου, την υψηλότερη βαθμολογία συγκεντρώνουν η Θεσσαλία και η Ήπειρος με 94%, ενώ ακολουθούν η Δυτική Ελλάδα με 90% και η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 89%. Η Πελοπόννησος καταγράφει 87%, η Κεντρική Μακεδονία 86%, ενώ η Στερεά Ελλάδα και η Αττική βρίσκονται στο 85%.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, την πρώτη θέση καταλαμβάνει η Θεσσαλία με 99%. Ακολουθούν η Ήπειρος με 96%, η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 94%, η Δυτική Ελλάδα με 93% και η Στερεά Ελλάδα με 90%. Η Αττική και η Κεντρική Μακεδονία συγκεντρώνουν 89%, ενώ η Πελοπόννησος καταγράφει τη χαμηλότερη επίδοση με 88%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, πρώτη κατατάσσεται η Πελοπόννησος με 92%, ενώ η Ήπειρος, η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, η Αττική, η Κεντρική Μακεδονία και η Δυτική Ελλάδα καταγράφουν 91%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Στερεά Ελλάδα με 89%. Για τη Θεσσαλία δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

Στο κριτήριο τοποθεσίας, την πρώτη θέση καταλαμβάνει η Θεσσαλία με 99%, ακολουθούμενη από την Ήπειρο με 96% και την Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 94%. Η Αττική συγκεντρώνει 92%, η Δυτική Ελλάδα 90%, ενώ η Πελοπόννησος και η Στερεά Ελλάδα καταγράφουν 89%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Κεντρική Μακεδονία με 87%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, την υψηλότερη βαθμολογία καταγράφει η Δυτική Ελλάδα με 93%, ακολουθούμενη από την Κεντρική Μακεδονία με 88% και την Πελοπόννησο με 87%, ενώ η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη κατατάσσεται στην τελευταία θέση με 84%. Για τις υπόλοιπες περιφέρειες δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

Τέλος, η υψηλότερη βαθμολογία ικανοποίησης για την ηπειρωτική Ελλάδα καταγράφεται στην Ήπειρο με 93%. Ακολουθεί η Δυτική Μακεδονία με 90% και η Θεσσαλία με 89%. Η Κεντρική Μακεδονία, η Πελοπόννησος και η Στερεά Ελλάδα αξιολογούνται με 88%, η Αττική με 87% και η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 86%, ενώ στην τελευταία θέση κατατάσσεται η Δυτική Ελλάδα με 85%.

Στον Πίνακα 18 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την ηπειρωτική Ελλάδα για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 18: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Κεντρική Μακεδονία	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 85%	✓ 83%	✓ 91%	✓ 90%	✓ 86%	✓ 92%	✓ 84%	✓ 86%	✓ 88%
Δωμάτιο	✓ 83%	✓ 83%	✓ 90%	✓ 95%	✓ 92%	✓ 91%	✓ 84%	✓ 88%	✓ 85%
Εξυπηρέτηση	✓ 90%	✓ 87%	✓ 96%	✓ 93%	✓ 95%	✓ 96%	✓ 89%	✓ 91%	✓ 90%
Καθαριότητα	✓ 88%	✓ 90%	✓ 92%	✓ 97%	✓ 92%	✓ 96%	✓ 90%	✓ 92%	✓ 93%
Τοποθεσία	✓ 97%	✓ 93%	✓ 91%	✓ 92%	✓ 95%	✓ 98%	✓ 86%	✓ 93%	✓ 92%
Φαγητό-Ποτό	✓ 85%	✓ 92%	✓ 91%	-	-	-	✓ 85%	✓ 86%	-
GRI	✓ 86%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 90%	✓ 92%	✓ 88%	✓ 87%	✓ 89%	✓ 87%

3.4 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων

3.4.1 GRI ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων ανά μήνα

Κατά τη χειμερινή περίοδο 2026, στην πρώτη θέση του γενικού δείκτη ικανοποίησης βρίσκεται η Κωνσταντινούπολη με 87%. Ακολουθούν η Βαρκελώνη και η Ρώμη με 86%, ενώ η Αθήνα και η Μπολόνια καταγράφουν 85%. Η Θεσσαλονίκη συγκεντρώνει 84%, ενώ στις τελευταίες θέσεις βρίσκονται η Σμύρνη και η Μασσαλία με 83%.

Πίνακας 19: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2026

Χειμερινή σεζόν	Αθήνα	Κων/πολη	Ρώμη	Βαρκελώνη	Θεσσαλονίκη	Μπολόνια	Σμύρνη	Μασσαλία
Νοέμβριος	✓ 84%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 83%	✓ 81%	✓ 82%
Δεκέμβριος	✓ 86%	✓ 86%	✓ 86%	✓ 87%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 83%	✓ 83%
Ιανουάριος	✓ 86%	✓ 86%	✓ 86%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 83%
Φεβρουάριος	✓ 86%	✓ 87%	✓ 86%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 83%
Μάρτιος	✓ 86%	✓ 88%	✓ 86%	✓ 87%	✓ 83%	✓ 85%	✓ 83%	✓ 84%
GRI	✓ 85%	✓ 87%	✓ 86%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 83%	✓ 83%

Στον Πίνακα 20 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης και των ανταγωνιστικών πόλεων για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 20: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Αθήνα	Κων/πολη	Ρώμη	Βαρκελώνη	Θεσσαλονίκη	Μπολόνια	Σμύρνη	Μασσαλία
Νοέμβριος	✓ 83%	✓ 85%	✓ 83%	✓ 84%	✓ 83%	✓ 82%	⚠ 78%	✓ 81%
Δεκέμβριος	✓ 85%	✓ 86%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 84%	⚠ 78%	✓ 82%
Ιανουάριος	✓ 85%	✓ 85%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 82%	✓ 85%	✓ 81%	✓ 81%
Φεβρουάριος	✓ 85%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 85%	✓ 81%	✓ 82%
Μάρτιος	✓ 85%	✓ 88%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 84%	✓ 81%	✓ 82%
GRI	✓ 85%	✓ 86%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 84%	✓ 80%	✓ 81%

3.4.2 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων

Στον Πίνακα 21 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και τις ανταγωνιστικές πόλεις για τη χειμερινή σεζόν του 2026.

Πίνακας 21: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2026

Χειμερινή σεζόν	Αθήνα	Κων/πολη	Ρώμη	Βαρκελώνη	Θεσσαλονίκη	Μπολόνια	Σμύρνη	Μασσαλία
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 82%	✓ 90%	✓ 85%	✓ 82%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 86%	⚠ 76%
Δωμάτιο	✓ 82%	✓ 90%	✓ 86%	✓ 86%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 85%	⚠ 79%
Εξυπηρέτηση	✓ 87%	✓ 94%	✓ 90%	✓ 88%	✓ 90%	✓ 87%	✓ 91%	✓ 82%
Καθαριότητα	✓ 90%	✓ 94%	✓ 91%	✓ 89%	✓ 92%	✓ 90%	✓ 95%	✓ 84%
Τοποθεσία	✓ 91%	✓ 96%	✓ 91%	✓ 91%	✓ 94%	✓ 90%	✓ 93%	✓ 92%
Φαγητό-Ποτό	-	✓ 87%	✓ 90%	✓ 86%	-	-	✓ 83%	-
GRI	✓ 85%	✓ 87%	✓ 86%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 83%	✓ 83%

Στην κατηγορία σχέσης ποιότητας-τιμής, την πρώτη θέση καταλαμβάνει η Κωνσταντινούπολη με 90%. Ακολουθούν η Σμύρνη και η Θεσσαλονίκη με 86%, η Ρώμη με 85% και η Μπολόνια με 83%. Η Βαρκελώνη και η Αθήνα καταγράφουν 82%, ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Μασσαλία με 76%.

Στην κατηγορία δωματίου, στην κορυφή βρίσκεται η Κωνσταντινούπολη με 90%, ακολουθούμενη από τη Θεσσαλονίκη με 87%. Η Βαρκελώνη και η Ρώμη ισοβαθμούν με 86%, ενώ ακολουθούν η Σμύρνη και η Μπολόνια με 85%. Χαμηλότερες επιδόσεις καταγράφουν η Αθήνα με 82% και η Μασσαλία με 79%.

Στην κατηγορία εξυπηρέτησης, την υψηλότερη βαθμολογία συγκεντρώνει η Κωνσταντινούπολη με 94% ενώ ακολουθεί η Σμύρνη με 91%. Η Ρώμη και η Θεσσαλονίκη καταγράφουν 90% και η Βαρκελώνη 88%, ενώ η Μπολόνια και η Αθήνα συγκεντρώνουν 87%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Μασσαλία με 82%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, πρώτη κατατάσσεται η Σμύρνη με 95% και ακολουθεί η Κωνσταντινούπολη με 94%. Η Θεσσαλονίκη καταγράφει 92%, η Ρώμη 91%, η Αθήνα και η Μπολόνια 90% και η Βαρκελώνη 89%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Μασσαλία με 84%.

Στην κατηγορία τοποθεσίας, στην κορυφή βρίσκεται η Κωνσταντινούπολη με 96%. Ακολουθούν η Θεσσαλονίκη με 94%, η Σμύρνη με 93% και η Μασσαλία με 92%. Η Αθήνα, η Βαρκελώνη και η Ρώμη συγκεντρώνουν 91%, ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Μπολόνια με 90%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η Ρώμη προηγείται με 90%, ακολουθούμενη από την Κωνσταντινούπολη με 87%, τη Βαρκελώνη με 86% και τη Σμύρνη με 83%. Για την Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, τη Μπολόνια και τη Μασσαλία δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

Τέλος, στην πρώτη θέση του γενικού δείκτη ικανοποίησης βρίσκεται η Κωνσταντινούπολη με 87%. Ακολουθούν η Βαρκελώνη και η Ρώμη με 86%, ενώ η Αθήνα και η Μπολόνια καταγράφουν 85%. Η Θεσσαλονίκη συγκεντρώνει 84%, ενώ στις τελευταίες θέσεις βρίσκονται η Σμύρνη και η Μασσαλία με 83%.

Στον Πίνακα 22 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και τις ανταγωνιστικές πόλεις για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 22: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Αθήνα	Κων/πολη	Ρώμη	Βαρκελώνη	Θεσσαλονίκη	Μπολόνια	Σμύρνη	Μασσαλία
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 84%	✓ 90%	✓ 82%	✓ 82%	✓ 88%	✓ 82%	✓ 89%	✓ 81%
Δωμάτιο	✓ 82%	✓ 89%	✓ 84%	✓ 86%	✓ 88%	✓ 83%	✓ 86%	✓ 80%
Εξυπηρέτηση	✓ 88%	✓ 92%	✓ 87%	✓ 89%	✓ 92%	✓ 86%	✓ 90%	✓ 85%
Καθαριότητα	✓ 91%	✓ 94%	✓ 90%	✓ 90%	✓ 93%	✓ 90%	✓ 94%	✓ 87%
Τοποθεσία	✓ 93%	✓ 95%	✓ 89%	✓ 91%	✓ 93%	✓ 88%	✓ 90%	✓ 91%
Φαγητό-Ποτό	✓ 90%	✓ 86%	✓ 88%	✓ 85%	✓ 86%	-	✓ 84%	-
GRI	✓ 85%	✓ 86%	✓ 85%	✓ 86%	✓ 83%	✓ 84%	✓ 80%	✓ 81%

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

Δείκτες Ποιότητας ReviewPro: 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.

Πλήθος ξενοδοχείων Ελλάδας και ανταγωνιστών που αναλύθηκαν φέτος 3.688

Για την Ελλάδα, η ανάλυση της ενότητας 2 βασίζεται σε 60.601 σχόλια της περιόδου Νοέμβριος 2025 – Μάρτιος 2026 (ομάδα «Greece» της ReviewPro) και σε 140.912 σημασιολογικές αναφορές.



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