

Αξιολόγηση Ικανοποίησης Πελατών Ξενοδοχείων στην Ελλάδα και σε ανταγωνιστικές χώρες κατά τη χειμερινή περίοδο 2024-2025



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.

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) Ελλάδας	11
2.4	Κύριες Κατηγορίες Θετικών Αναφορών Ελλάδας	12
2.5	Κύριες Κατηγορίες Αρνητικών Αναφορών Ελλάδας	13
2.6	Τύπος Ταξιδιού με βάση την Ανάλυση των Σχολίων Ελλάδας	15
2.7	Top – 10 Πηγών Προέλευσης Σχολίων Ελλάδας	16
2.8	Top – 15 Χωρών Προέλευσης Σχολίων Ελλάδας	17
2.9	Top – 20 Γλωσσών Προέλευσης Σχολίων Ελλάδας	21
2.10	Net Promoter Score Ελλάδας	22
3	Ανάλυση Ποιοτικών Δεικτών	25
3.1	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας και ανταγωνιστών	26
3.1.1	GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών ανά μήνα	26
3.1.2	Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών	28
3.2	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών	30
3.2.1	GRI ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών ανά μήνα	30
3.2.2	Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών	32
3.3	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων ηπειρωτικής Ελλάδας	34
3.3.1	GRI ξενοδοχείων Ελλάδας ηπειρωτικής Ελλάδας ανά μήνα	34
3.3.2	Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας	36
3.4	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων	38
3.4.1	GRI ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων ανά μήνα	38
3.4.2	Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων	39
4	Παράρτημα: Σημειώσεις και επεξηγήσεις των στοιχείων των πινάκων και των γραφημάτων	41

Περιεχόμενα γραφημάτων

Γράφημα 1: Κατάταξη Ελλάδας και Ανταγωνιστών	8
Γράφημα 2: Σύννεφο Ετικετών	11
Γράφημα 3: Τύπος Ταξιδιού	15
Γράφημα 4: Top – 10 Πηγών	16
Γράφημα 5: Γλωσσών Προέλευσης Σχολίων	21

Περιεχόμενα πινάκων

Πίνακας 1: Ποιοτικοί Δείκτες Ξενοδοχείων 2025-2023	10
Πίνακας 2: Top – 8 Θετικών Αναφορών	12
Πίνακας 3: Top – 15 Αρνητικών Αναφορών	14
Πίνακας 4: Top – 15 Κατανομής Σχολίων	18
Πίνακας 5: Χώρες με Υψηλότερο GRI από το μέσο όρο της Ελλάδας	20
Πίνακας 6: Net Promoter Score χειμερινή σεζόν 2025	22
Πίνακας 7: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2025	26
Πίνακας 8: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2024	27
Πίνακας 9: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2025	28
Πίνακας 10: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2024	29
Πίνακας 11: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2025	30
Πίνακας 12: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2024	31
Πίνακας 13: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2025	32
Πίνακας 14: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2024	33
Πίνακας 15: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2025	34
Πίνακας 16: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2024	35
Πίνακας 17: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2025	36
Πίνακας 18: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2024	37
Πίνακας 19: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2025	38
Πίνακας 20: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2024	38
Πίνακας 21: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2025	39
Πίνακας 22: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2024	40

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 Νοέμβριος 2024 -Μάρτιος 2025. Τα στοιχεία προέρχονται από την Shiji Review Pro, εταιρεία που εξειδικεύεται στη διαδικτυακή φήμη ξενοδοχείων.

Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης (GRI) και Θέση της Ελλάδας

Η Ελλάδα διατήρησε σταθερά την πρώτη θέση, όλη την περίοδο, στον Γενικό Δείκτη Ικανοποίησης (GRI) των ξενοδοχείων με ποσοστό 87%, υπερτερώντας έναντι των ανταγωνιστικών χωρών κατά τη χειμερινή περίοδο 2024-2025. Η Κύπρος και η Ιταλία ακολούθησαν με 86%, ενώ η Ισπανία κατέγραψε GRI 85%. Στις χαμηλότερες θέσεις κατατάχθηκαν η Τουρκία (84%) και η Γαλλία (81%), η οποία παρέμεινε σταθερά τελευταία.

Αναλύσεις Θετικών και Αρνητικών Αναφορών

Ως προς τις θετικές αναφορές υπερτερούν κατά πολύ των αρνητικών. Η σχετική αναλογία είναι 1,8 προς 1 περίπου.

Οι κύριες θετικές αναφορές αφορούν στις εξής κατηγορίες:

- Φαγητό - Ποτό: Με κυρίαρχη λέξη-κλειδί το «πρωινό».
- Προσωπικό και Εγκαταστάσεις: Ενισχύουν τη συνολική εμπειρία.
- Καθαριότητα: Συνδέεται έντονα με την έννοια της υγιεινής.
- Άλλες κατηγορίες: Εμπειρία, Εξυπηρέτηση, Ατμόσφαιρα, Διακόσμηση.

Οι αρνητικές αναφορές επικεντρώνονται κυρίως στις εξής περιοχές:

- Δωμάτια και Μπάνια: Παρουσιάζουν ζητήματα συντήρησης και παλαιότητας.
- Φαγητό - Ποτό: Επικρίσεις για τον καφέ και την έλλειψη εξοπλισμού, όπως βραστήρες.
- Θόρυβος, Τεχνικά προβλήματα (όπως ασανσέρ) και καθαριότητα, με τη λέξη-κλειδί «σπασμένο» να επαναλαμβάνεται σε πολλές αναφορές.

Προφίλ Επισκεπτών και Πηγές Σχολίων

Η πλειονότητα των επισκεπτών που προέβησαν σε αξιολογίες ανήκει στις κατηγορίες ζευγάρια (43%) και οικογένειες (28%). Οι πιο δημοφιλείς πλατφόρμες αξιολόγησης ήταν το Booking.com (62%) και η Google (27%). Ως κύριες γλώσσες σχολίων καταγράφηκαν τα αγγλικά (33%) και τα ελληνικά (27%). Η μεγαλύτερη συνεισφορά σχολίων προήλθε από την Ελλάδα (23,6%), την Τουρκία και το Ηνωμένο Βασίλειο ενώ οι Εσθονία, Κροατία και Ταϊβάν σημείωσαν εξαιρετικά υψηλούς δείκτες ικανοποίησης.

Ανταγωνιστική Θέση Ελλάδας

Η Ελλάδα υπερτερεί κυρίως στο δείκτη:

- Καθαριότητας (91%)

Ωστόσο, υστερεί συγκριτικά στους δείκτες:

- Σχέση ποιότητας-τιμής (85%) έναντι της Τουρκίας και Κύπρου (87%)
- Δωμάτιο (85%) έναντι Ιταλίας, Τουρκίας και Κύπρου (86%)

Απόδοση Ανά Κατηγορία Αστεριών

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

Περιφερειακές Επιδόσεις και NPS

Στην περιφερειακή κατανομή, οι υψηλότερες βαθμολογίες GRI καταγράφηκαν σε:

- Ήπειρο (92%)

- Δυτική Μακεδονία (90%)
- Πελοπόννησο (89%)

Αντίθετα, χαμηλότερες επιδόσεις παρουσίασε:

- Δυτική Ελλάδα (83%)

Το Net Promoter Score (NPS) για την Ελλάδα ανήλθε σε 54, με τα ξενοδοχεία 5 αστέρων να φτάνουν στο 62. Οι υψηλότερες περιφερειακές επιδόσεις παρατηρήθηκαν στην Ήπειρο (72) και τη Δυτική Μακεδονία (68).

Συμπεράσματα

Η Ελλάδα ενισχύει την εικόνα της ως κορυφαίος τουριστικός προορισμός, με υψηλό επίπεδο ικανοποίησης στις βασικές διαστάσεις της εμπειρίας διαμονής, ιδιαίτερα σε τομείς όπως η καθαριότητα, η εξυπηρέτηση, το πρωινό και η τοποθεσία.

Ωστόσο, υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης σε:

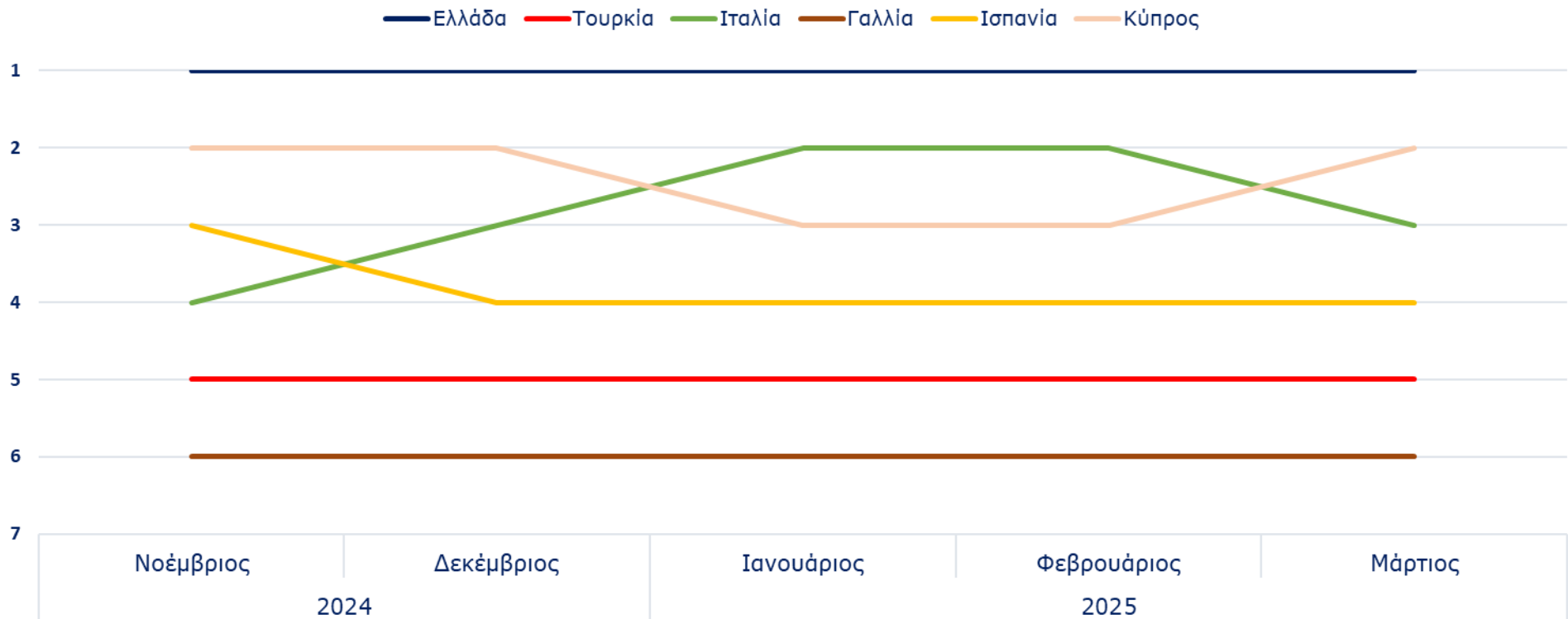
- Συντήρηση εγκαταστάσεων
- Σχέση ποιότητας-τιμής
- Ποιότητα φαγητού και ποτών.

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 Νοέμβριο του 2024 έως Μάρτιο του 2025. 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 Ελλάδα βρίσκεται σταθερά στην πρώτη θέση σε όλους τους μήνες. Η Κύπρος και η Ιταλία εναλλάσσονται στις επόμενες θέσεις ενώ η Ισπανία παρουσιάζει επιδείνωση από το Δεκέμβριο. Η Γαλλία και η Τουρκία παραμένουν σταθερά στις δύο τελευταίες θέσεις.

Γράφημα 1: Κατάταξη Ελλάδας και Ανταγωνιστών



Ειδικότερα:

Η Ελλάδα κατατάσσεται στην πρώτη θέση καθ' όλη τη διάρκεια από Νοέμβριο έως Μάρτιο, δείχνοντας υψηλή και σταθερή ικανοποίηση πελατών στα ελληνικά ξενοδοχεία.

Η Κύπρος κινείται μεταξύ δεύτερης και τρίτης θέσης. Τον Νοέμβριο και τον Δεκέμβριο κατατάσσεται στη δεύτερη θέση, ενώ τον Ιανουάριο και τον Φεβρουάριο υποχωρεί στην τρίτη θέση. Τον Μάρτιο επιστρέφει στη δεύτερη θέση. Αυτή η αστάθεια υποδηλώνει ότι η ικανοποίηση των πελατών ενδέχεται να επηρεάζεται από εποχικούς παράγοντες.

Η Ιταλία παρουσιάζει διαφοροποιήσεις στην κατάταξη, κινούμενη μεταξύ της δεύτερης και τέταρτης θέσης. Τον Νοέμβριο βρίσκεται στην τέταρτη θέση, τον Δεκέμβριο ανεβαίνει στην τρίτη, ενώ τον Ιανουάριο και τον Φεβρουάριο καταλαμβάνει τη δεύτερη θέση. Τον Μάρτιο υποχωρεί ξανά στην τρίτη θέση.

Η Ισπανία τον Νοέμβριο κατατάσσεται στην τρίτη θέση, ενώ από τον Δεκέμβριο έως τον Μάρτιο υποχωρεί και διατηρείται σταθερά στην τέταρτη θέση. Αυτή η εξέλιξη δείχνει μια πτώση στην ικανοποίηση πελατών μετά τον Νοέμβριο και σταθεροποίηση σε χαμηλότερη θέση για το υπόλοιπο διάστημα.

Η Τουρκία τον Νοέμβριο βρίσκεται στην πέμπτη θέση και διατηρεί αυτή τη θέση τους υπόλοιπους μήνες, υποδεικνύοντας μέτριο επίπεδο ικανοποίησης με σταθεροποίηση σε χαμηλότερη θέση.

Η Γαλλία κατατάσσεται σταθερά στην έκτη και τελευταία θέση καθ' όλη τη διάρκεια του πενταμήνου, κάτι που υποδεικνύει χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης των πελατών στα ξενοδοχεία της σε σύγκριση με τον ανταγωνισμό.

Συμπερασματικά, η Ελλάδα ξεχωρίζει για τη σταθερά κορυφαία της θέση ενώ η Κύπρος και η Ιταλία εμφανίζουν υψηλότερες κατατάξεις με διακυμάνσεις. Η Ισπανία διατηρεί χαμηλότερη θέση με ελάχιστες μεταβολές ενώ η Τουρκία και η Γαλλία παραμένουν σταθερά στις τελευταίες θέσεις.

2.2 Ποιοτικοί Δείκτες Ελλάδας

Στον Πίνακα 1 καταγράφονται ο γενικός και οι επιμέρους δείκτες ικανοποίησης της Ελλάδας για την χειμερινή περίοδο (1 Νοεμβρίου-31 Μαρτίου) για τα έτη 2023,2024 και 2025. Η Ελλάδα την χειμερινή σεζόν του 2025 είχε γενικό δείκτη ικανοποίησης (GRI) των ξενοδοχείων 87,1% έναντι 87,0% της αντίστοιχης περιόδου του 2024. Βελτίωση παρουσίασε κατά την διάρκεια της χειμερινής σεζόν του 2025 σε σύγκριση με το 2024 μόνο ο δείκτης της καθαριότητα (90,6% έναντι 89,3%).

Αντίθετα, επιδείνωση παρουσίασαν οι επιμέρους δείκτες: εξυπηρέτηση (89,1% έναντι 89,9%), τοποθεσία (89,1% έναντι 89,3%), σχέση ποιότητας-τιμής (85,4% έναντι 86,7%), φαγητό-ποτό (84,9% έναντι 85,2%) και δωμάτιο (84,5% έναντι 85,0%). Τέλος, 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 2025-2023

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

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

2.3 GRI - Σύννεφο Ετικετών (The Topic Cloud) Ελλάδας

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

- Ανάλογα με τον τύπο επισκέπτη όπως Couple, Family
- την χώρα προέλευσης ή την εθνικότητα ή τη γλώσσα του επισκέπτη
- σχόλια για τα ξενοδοχεία και τις παροχές υπηρεσιών που συζητήθηκαν ευρέως στο διαδίκτυο όπως το Room, Location και Value

Γράφημα 2: Σύννεφο Ετικετών



2.4 Κύριες Κατηγορίες Θετικών Αναφορών Ελλάδας

Μέσω της σημασιολογικής ανάλυσης των σχολίων προέκυψε το top-8 των κύριων θεματικών κατηγοριών που δημιούργησαν τον μεγαλύτερο αριθμό θετικών αναφορών για τα ξενοδοχεία, όπως αναρτήθηκαν στο διαδίκτυο τη χειμερινή σεζόν του 2025 (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 διπλάσιες των αρνητικών, υποδεικνύοντας έναν υψηλό βαθμό ικανοποίησης. Όπως προαναφέραμε οι αρνητικές αναφορές είναι σημαντικά λιγότερες τόσο συνολικά όσο και ανά κατηγορία.

Στην πρώτη θέση, με 13.342 θετικές αναφορές, καταγράφεται η κατηγορία «Φαγητό - Ποτό», με τις περισσότερες αναφορές να περιλαμβάνουν τη λέξη-κλειδί «πρωινό». Ακολουθεί η κατηγορία «Προσωπικό» με 7.686 θετικές αναφορές, υπογραμμίζοντας τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα. Η τρίτη θέση ανήκει στην «Εγκατάσταση» (7.684 αναφορές), όπου η λέξη «ξενοδοχείο» κυριαρχεί ως βασικό σημείο αναφοράς.

Η κατηγορία «Εμπειρία» βρίσκεται στην τέταρτη θέση με 5.847 θετικές αναφορές, εκφράζοντας τη συνολική εντύπωση των επισκεπτών. Στην πέμπτη θέση κατατάσσεται η «Καθαριότητα» με 5.569 αναφορές, όπου η έννοια της «υγιεινής» αναδεικνύεται ως βασικό ποιοτικό χαρακτηριστικό. Ακολουθεί η «Εξυπηρέτηση» με 2.395 θετικές αναφορές, επιβεβαιώνοντας τη θετική απήχηση που έχει η άμεση και ευγενική ανταπόκριση του προσωπικού, το οποίο αξιολογείται πολύ θετικά και αυτοτελώς (βλ.αν.).

Η έβδομη θέση ανήκει στην κατηγορία «Ατμόσφαιρα» με 2.160 αναφορές, με τη λέξη-κλειδί «ησυχία» να ξεχωρίζει. Τέλος, η «Διακόσμηση» καταγράφει 1.080 θετικές αναφορές, επιβεβαιώνοντας τη διαχρονική σημασία της αισθητικής στην εμπειρία διαμονής.

Πίνακας 2: Top – 8 Θετικών Αναφορών

Θέση	Θεματική Κατηγορία	Θετικές Αναφορές	Κύριο Περιεχόμενο
1	Φαγητό - Ποτό	13.342	Πρωινό
2	Προσωπικό	7.686	Προσωπικό
3	Εγκατάσταση	7.684	Ξενοδοχείο
4	Εμπειρία	5.847	Τα πάντα
5	Καθαριότητα	5.569	Υγιεινή
6	Εξυπηρέτηση	2.395	Εξυπηρέτηση
7	Ατμόσφαιρα	2.160	Ησυχία
8	Διακόσμηση	1.080	Διακόσμηση

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

2.5 Κύριες Κατηγορίες Αρνητικών Αναφορών Ελλάδας

Μέσω της σημασιολογικής ανάλυσης των σχολίων προέκυψε το top-15 των θεματικών κατηγοριών που συγκέντρωσαν τις περισσότερες αρνητικές αναφορές για τα ξενοδοχεία, όπως αναρτήθηκαν στο διαδίκτυο τη χειμερινή σεζόν του 2025 (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 προαναφέραμε οι αρνητικές αναφορές είναι σημαντικά λιγότερες τόσο συνολικά όσο και ανά κατηγορία.

Στην πρώτη θέση με 4.655 αρνητικές αναφορές καταγράφεται η κατηγορία «Δωμάτιο», όπου η γενική κατάσταση και συντήρηση των χώρων διαμονής φαίνεται να δημιουργεί τη μεγαλύτερη δυσαρέσκεια. Ακολουθεί η κατηγορία «Φαγητό - Ποτό», με 3.133 αναφορές, όπου συχνή είναι η αναφορά στον καφέ, ο οποίος αποτελεί σημείο απογοήτευσης τόσο λόγω κακής ποιότητας όσο και λόγω έλλειψης βραστήρα στα δωμάτια. Η «Ατμόσφαιρα» καταλαμβάνει την τρίτη θέση με 2.000 αρνητικές αναφορές, όπου η λέξη-κλειδί «φασαρία» κυριαρχεί στα σχόλια των επισκεπτών.

Το «Μπάνιο» βρίσκεται στην τέταρτη θέση με 1.879 αναφορές, εστιάζοντας κυρίως σε θέματα καθαριότητας, εξοπλισμού και παλαιότητας. Στην πέμπτη θέση συναντάται η κατηγορία «Τεχνικές Εγκαταστάσεις» με 1.848 αναφορές, με προβλήματα στο «ασανσέρ» να εντοπίζονται επανειλημμένα. Ακολουθεί η «Εγκατάσταση» με 1.755 αρνητικές αναφορές και συχνή αναφορά στη λέξη «κτήριο», υποδεικνύοντας προβλήματα στη συνολική εικόνα ή συντήρηση των εγκαταστάσεων.

Η «Καθαριότητα» καταγράφει 1.592 αναφορές και βρίσκεται στην έβδομη θέση, με τη λέξη «βρωμιά» να εντοπίζεται συστηματικά στις αρνητικές εντυπώσεις. Στην όγδοη θέση η «Αξία» συγκεντρώνει 1.174 αναφορές, σχετιζόμενες με τη «πληρωμή» και τα παράπονα για δυσανάλογο κόστος σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η «Εξυπηρέτηση» έρχεται ένατη με 978 αναφορές, με την έννοια του «επισκέπτη» να εμφανίζεται με αρνητική χροιά, κυρίως σε περιπτώσεις έλλειψης φροντίδας ή επαφής του προσωπικού με τον επισκέπτη καθώς και στην φασαρία/ θόρυβο που προκλήθηκε από άλλους επισκέπτες.

Η κατηγορία «Τοποθεσία» βρίσκεται στη δέκατη θέση με 918 αρνητικές αναφορές και κύριο σημείο δυσαρέσκειας τη «γειτονιά». Στην 11^η θέση εμφανίζεται το «Κρεβάτι» με 822 αναφορές, όπου το «στρώμα» εντοπίζεται ως το κύριο αντικείμενο παραπόνων. Στην 12^η θέση κατατάσσεται η «Συντήρηση» με 712 αναφορές, στις οποίες κυριαρχεί η λέξη-κλειδί «Σπασμένο», αναδεικνύοντας ζητήματα φθοράς.

Στη 13^η θέση βρίσκεται το «Προσωπικό» με 632 αρνητικές αναφορές, με κύριο σημείο σχολιασμού τη «διαχείριση» και τον τρόπο επίλυσης θεμάτων. Στη 14^η συναντάται η «Διακόσμηση» με 564 αρνητικές αναφορές, με τα «έπιπλα» να σχολιάζονται αρνητικά λόγω παλαιότητας ή

αισθητικής. Τέλος, η «Υποδοχή» καταγράφει 446 αναφορές και συμπληρώνει τη δεκαπεντάδα, με κριτική για την εμπειρία άφιξης και καλωσορίσματος στο ξενοδοχείο.

Πίνακας 3: Top – 15 Αρνητικών Αναφορών

Θέση	Θεματική Κατηγορία	Αρνητικές Αναφορές	Κύριο Περιεχόμενο
1	Δωμάτιο	4.655	Δωμάτιο
2	Φαγητό - Πότο	3.133	Κάφες
3	Ατμόσφαιρα	2.000	Φασαρία
4	Μπάνιο	1.879	Μπάνιο
5	Τεχνικές Εγκαταστάσεις	1.848	Ασανσέρ
6	Εγκατάσταση	1.755	Κτήριο
7	Καθαριότητα	1.592	Βρωμιά
8	Αξία	1.174	Πληρωμή
9	Εξυπηρέτηση	978	Επισκέπτης
10	Τοποθεσία	918	Γειτονιά
11	Κρεβάτι	822	Στρώμα
12	Συντήρηση	712	Σπασμένο
13	Προσωπικό	632	Διαχείριση
14	Διακόσμηση	564	Έπιπλα
15	Υποδοχή	446	Είσοδος

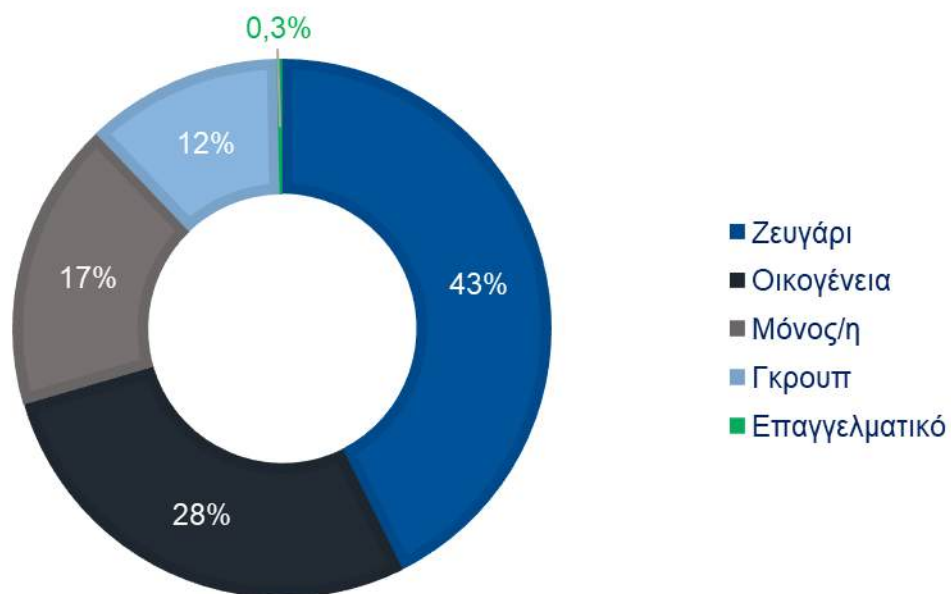
Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

2.6 Τύπος Ταξιδιού με βάση την Ανάλυση των Σχολίων Ελλάδας

Το 80% των σχολίων προέρχεται από δύο κύριες κατηγορίες τύπου ταξιδιού (Γράφημα 3): το 43% αντιστοιχεί σε ταξίδια ζευγαριών ενώ το 28% αφορά οικογενειακά ταξίδια. Από τα υπόλοιπα, το 17% αφορά μοναχικούς ταξιδιώτες ενώ το 12% των σχολίων προέρχεται από γκρουπ. Τέλος, μόλις το 0,3% των σχολίων αντιστοιχεί σε επαγγελματικά ταξίδια.

Γράφημα 3: Τύπος Ταξιδιού

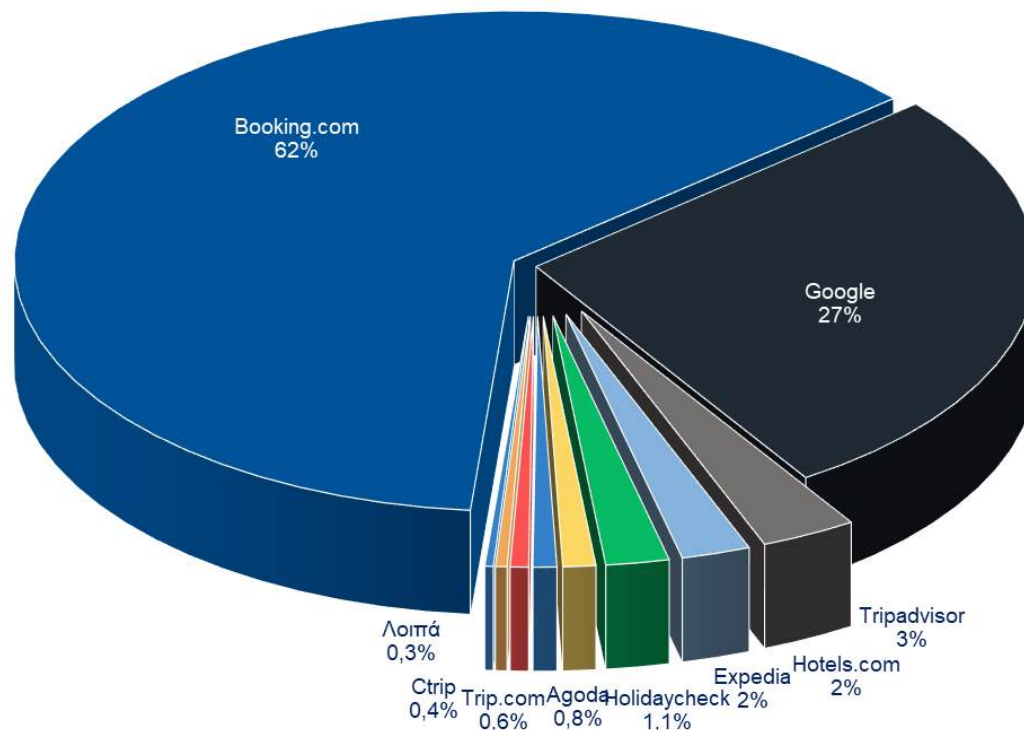


Πηγή: Review Pro – Επεξεργασία: INSETE Intelligence

2.7 Top – 10 Πηγών Προέλευσης Σχολίων Ελλάδα

Δύο ήταν οι κύριες πηγές προέλευσης σχολίων για τη χειμερινή σεζόν του 2025 (Γράφημα 4): το Booking.com, που συγκέντρωσε το 62% των σχολίων και το Google με 27%. Στην τρίτη θέση ακολουθεί το Tripadvisor με 3% ενώ οι υπόλοιπες πλατφόρμες κατέγραψαν μικρότερα μερίδια. Συγκεκριμένα, οι πλατφόρμες Expedia και Hotels.com συγκέντρωσαν από 2% των σχολίων ενώ το Holidaycheck αντιπροσωπεύει το 1,1%. Ακολουθούν το Agoda με 0,8%, το Trip.com με 0,6%, και το Ctrip με 0,4%. Οι λοιπές πηγές καταγράφουν αθροιστικά μόλις 0,3%. Σημειώνεται ότι οι κύριες αυτές πλατφόρμες αντιπροσωπεύουν το σύνολο των πηγών προέλευσης σχολίων για τη σεζόν.

Γράφημα 4: Top – 10 Πηγών



Πηγή: Review Pro – Επεξεργασία: INSETE Intelligence

2.8 Top – 15 Χωρών Προέλευσης Σχολίων Ελλάδας

Ο πίνακας 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 2025.

Η Ελλάδα καταγράφει τη μεγαλύτερη συνεισφορά στα σχόλια με ποσοστό 23,6%, που αντιστοιχεί σε 13.926. Ο δείκτης GRI ανέρχεται στο 86,7%, υποδεικνύοντας υψηλό επίπεδο ικανοποίησης. Ακολουθεί η Τουρκία με 6,1% συνεισφορά (3.635 reviews) και GRI 86,6%, σχεδόν ταυτόσημο με της Ελλάδας. Στην τρίτη θέση εμφανίζεται το Ηνωμένο Βασίλειο, με 3,4% συνεισφορά και GRI 84,8% ενώ το Ισραήλ (3,0%) και η Γερμανία (2,8%) καταγράφουν GRI 83,5% και 83,9% αντίστοιχα.

Η Κύπρος με 2,5% συνεισφορά και 81,6% GRI παρουσιάζει τον χαμηλότερο δείκτη ικανοποίησης μεταξύ των 15 χωρών. Αντίθετα, η Γαλλία (2,5%) και οι ΗΠΑ (2,3%) εμφανίζουν από τους υψηλότερους δείκτες GRI, με 88,7% και 88,2% αντίστοιχα. Η Ιταλία, με παρόμοιο αριθμό σχολίων (2,4%, 1.409 reviews), καταγράφει χαμηλότερο GRI 86,6%.

Στις υπόλοιπες χώρες, η Βουλγαρία (1,4%) εμφανίζει GRI 86,4% ενώ η Ισπανία (1,3%) και η Πολωνία (1,1%) κινούνται σε χαμηλότερα επίπεδα, με 82,9% και 82,3% αντίστοιχα. Η Ρουμανία και η Ολλανδία (αμφότερες με 1,0% συνεισφορά) παρουσιάζουν σημαντική απόκλιση στην αξιολόγησή τους, με GRI 84,1% και 87,2% αντίστοιχα. Τέλος, η Ελβετία, αν και με μόλις 0,7% συνεισφορά και 440 σχόλια, καταγράφει GRI υψηλό βαθμό ικανοποίησης μεταξύ των 15 χωρών, με 87,3%.

Συνολικά, παρατηρείται υψηλό επίπεδο ικανοποίησης στις περισσότερες αγορές, με διαφοροποιήσεις κυρίως στο εύρος μεταξύ 81,6% και 88,7%. Η Γαλλία, οι ΗΠΑ και η Ελβετία ξεχωρίζουν για την έντονα θετική εμπειρία των επισκεπτών ενώ η Κύπρος, η Πολωνία και η Ισπανία κινούνται σε χαμηλότερα επίπεδα.

Πίνακας 4: Top – 15 Κατανομής Σχολίων

	Χώρα	% Συνεισφοράς	Reviews	GRI
	Ελλάδα	23,6%	13.926	86,7%
	Τουρκία	6,1%	3.635	86,6%
	Ηνωμένο Βασίλειο	3,4%	1.983	84,8%
	Ισραήλ	3,0%	1.781	83,5%
	Γερμανία	2,8%	1.659	83,9%
	Κύπρος	2,5%	1.483	81,6%
	Γαλλία	2,5%	1.480	88,7%
	Ιταλία	2,4%	1.409	86,6%
	ΗΠΑ	2,3%	1.388	88,2%
	Βουλγαρία	1,4%	810	86,4%
	Ισπανία	1,3%	775	82,9%
	Πολωνία	1,1%	633	82,3%
	Ρουμανία	1,0%	613	84,1%
	Ολλανδία	1,0%	563	87,2%
	Ελβετία	0,7%	440	87,3%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

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 (86,7%). Οι χώρες αυτές καταγράφουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης και ενισχύουν την εικόνα της ποιότητας του ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

Στην πρώτη θέση κατατάσσεται η Εσθονία με GRI 95,8%, αν και με πολύ μικρό αριθμό σχολίων (34). Ακολουθεί η Κροατία με GRI 93,8% και 78 σχόλια και η Ταϊβάν με 92,6% (40 σχόλια), υποδεικνύοντας εξαιρετικά υψηλή ικανοποίηση από μικρές αλλά σημαντικές αγορές.

Το Μεξικό καταγράφει GRI 91,5% (89 σχόλια) ενώ η Ταϊλάνδη παρουσιάζει GRI 90,8%, διατηρώντας επίσης πολύ υψηλά ποσοστά θετικής εμπειρίας. Η Ινδία ακολουθεί με GRI 89,7% από 67 σχόλια, και η Νότια Αφρική με 89,0% (35 σχόλια), επιβεβαιώνοντας τον θετικό απόηχο από αγορές εκτός Ευρώπης.

Από τις ευρωπαϊκές χώρες, η Ρουμανία με 1,0% συνεισφορά και 613 σχόλια καταγράφει GRI 88,7% ενώ η Νέα Ζηλανδία εμφανίζει 88,5% με 32 σχόλια. Οι ΗΠΑ, με σημαντικό μερίδιο συνεισφοράς (2,3% και 1.388 σχόλια), καταγράφουν GRI 88,4%, ενισχύοντας την εικόνα ικανοποίησης.

Η Βραζιλία και η Ουρουγουάη ακολουθούν με 88,3% GRI και αντίστοιχα 154 και 19 σχόλια. Η Ιρλανδία με GRI 87,9% (150 σχόλια) και η Σερβία με 87,8% (350 σχόλια) επιβεβαιώνουν επίσης την πολύ θετική συνολική εμπειρία. Τέλος, η Βουλγαρία, με 1,4% συνεισφορά και 810 σχόλια, καταγράφει GRI 87,5%.

Συνολικά, ο πίνακας αναδεικνύει τη θετική αξιολόγηση των ελληνικών ξενοδοχείων από επισκέπτες αυτών των χωρών, αποτυπώνοντας ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης που υπερβαίνει το GRI, με πολλές χώρες να ξεπερνούν ακόμα και το 90%. Οι μικρότερες αγορές, αν και με περιορισμένο αριθμό σχολίων, ενισχύουν την εικόνα ποιότητας και ανοίγουν ευκαιρίες περαιτέρω διείσδυσης.

Πίνακας 5: Χώρες με Υψηλότερο GRI από το μέσο όρο της Ελλάδας

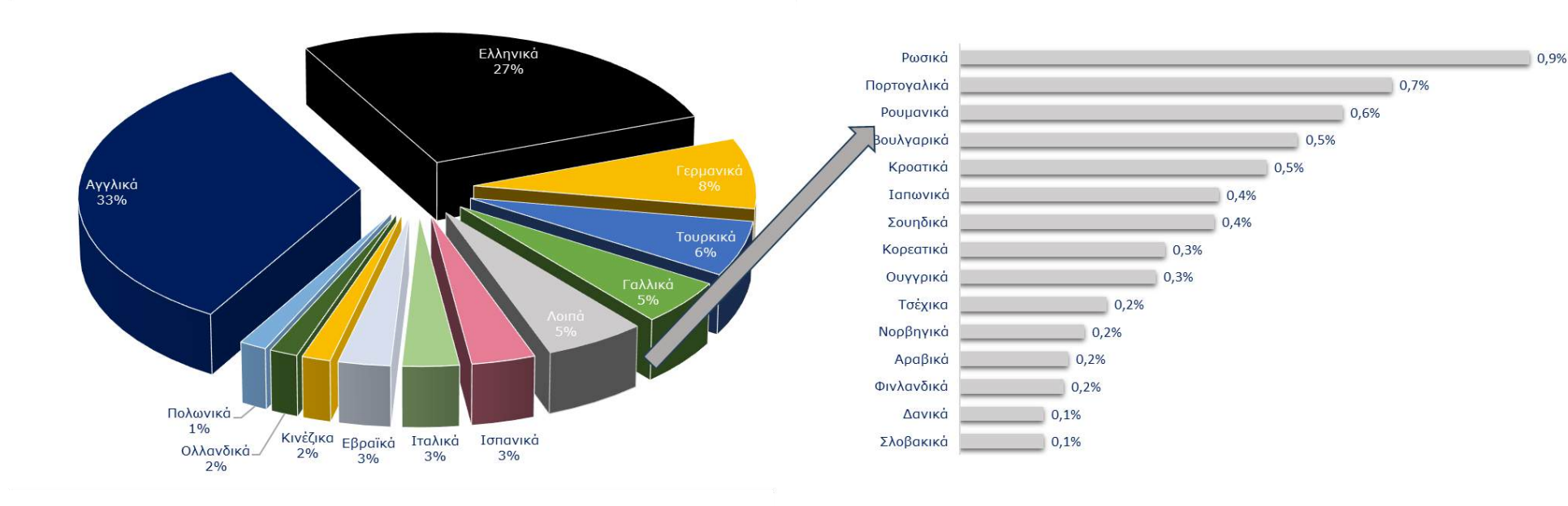
	Χώρα	% Συνεισφοράς	Reviews	GRI
	Εσθονία	0,06%	34	95.8%
	Κροατία	0,13%	78	93.8%
	Ταϊβάν	0,07%	40	92.6%
	Μεξικό	0,2%	89	91.5%
	Ταυλάνδη	0,04%	25	90.8%
	Ινδία	0,1%	67	89.7%
	Νότια Αφρική	0,06%	35	89.0%
	Ρουμανία	1,0%	613	88.7%
	Νέα Ζηλανδία	0,05%	32	88.5%
	ΗΠΑ	2,3%	1.388	88.4%
	Βραζιλία	0,3%	154	88.3%
	Ουρουγουάη	0,03%	19	88.3%
	Ιρλανδία	0,3%	150	87.9%
	Σερβία	0,6%	350	87.8%
	Βουλγαρία	1,4%	810	87.5%

2.9 Top – 20 Γλωσσών Προέλευσης Σχολίων Ελλάδας

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 33%, ακολουθούμενα από τα ελληνικά με 27% και τα γερμανικά με 8%. Τα τουρκικά βρίσκονται στην τέταρτη θέση με ποσοστό 6% και τα γαλλικά συνεισφέρουν με 5%. Τα ισπανικά, τα εβραϊκά και τα ιταλικά αντιπροσωπεύουν το 3% αντίστοιχα ενώ τα ολλανδικά και τα κινέζικα αντιπροσωπεύουν το 2% αντίστοιχα και τα πολωνικά με 1%.

Η κατηγορία «Λοιπά» περιλαμβάνει πολλές γλώσσες με μικρή συνεισφορά, όπως τα ρωσικά με 0,9%, τα πορτογαλικά με 0,7%, τα ρουμανικά με 0,6%, τα βουλγαρικά και τα κροατικά με 0,5%, τα ιαπωνικά και τα σουηδικά 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 Ελλάδας

Το Net Promoter Score για τη θερινή περίοδο του 2024, ανήλθε σε 54 παραμένοντας υψηλό (μεγαλύτερο από 30).

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 2025

NOEM 2024-MAP 2025/Μήνας	11	12	1	2	3	MO
Ελλάδα	52	54	54	55	57	54
1*-2*	47	49	47	48	52	49
3*	52	54	57	57	57	55
4*	54	55	54	56	60	56
5*	61	63	62	66	62	62
Ανατολική Μακεδονία-Θράκη	43	44	41	43	55	45
Απική	51	58	58	56	56	56
Δυτική Ελλάδα	44	48	56	51	57	51
Δυτική Μακεδονία	70	68	63	72	70	68
Ήπειρος	73	68	68	76	76	72
Θεσσαλία	49	52	54	56	54	53
Κεντρική Μακεδονία	46	48	46	49	53	48
Πελοπόννησος	57	64	63	61	57	60
Στερεά Ελλάδα	49	49	52	50	54	51

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 σε 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 socialmedia. 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).

Γενική Εικόνα για την Ελλάδα

Ο μέσος όρος NPS για την Ελλάδα ανέρχεται στο 54, με μικρές διακυμάνσεις μεταξύ των μηνών. Η υψηλότερη τιμή καταγράφεται στα 5* καταλύματα με μέσο όρο 62 ενώ οι χαμηλότερες εμφανίζονται στα καταλύματα 1*-2* με μέσο όρο 49. 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 62 δείχνει υψηλή ικανοποίηση στους πελάτες των 5* καταλυμάτων. Τα υψηλότερο NPS καταγράφεται τον Φεβρουάριο (66).
- 4 αστέρων: Με μέσο όρο 56, τα 4* καταλύματα βρίσκονται χαμηλότερα από τα 5*. Η σταθερή τάση των τελευταίων μηνών δείχνει ήπια βελτίωση.
- 3 αστέρων: Ο μέσος όρος στα 3* καταλύματα ανέρχεται σε 55 με σταθερές τιμές μεταξύ Δεκεμβρίου και Μαρτίου (54-57).
- 1*-2* αστέρων: Παραμένουν στη χαμηλότερη θέση, με μέσο όρο 49. Παρά τη μικρή βελτίωση τον Μάρτιο (52), παρατηρείται χαμηλότερη ικανοποίηση.

Ανάλυση Ανά Περιοχή

- Ήπειρος: Ξεχωρίζει με μέσο όρο 72, τον υψηλότερο στην επικράτεια. Οι τιμές είναι εξαιρετικά υψηλές τον Φεβρουάριο και Μάρτιο (76).
- Δυτική Μακεδονία: Εμφανίζει επίσης υψηλές επιδόσεις με μέσο όρο 68, σταθερά πάνω από το μέσο όρο.
- Πελοπόννησος: Με μέσο όρο 60, καταγράφει θετική εμπειρία πελατών, ειδικά μεταξύ Δεκεμβρίου και Ιανουαρίου.
- Αττική: Σταθερή επίδοση με μέσο όρο 56, χωρίς έντονες διακυμάνσεις.
- Θεσσαλία: Διατηρεί μέσο όρο 53, με ήπια ανοδική τάση κατά τη διάρκεια των μηνών μέχρι το Φεβρουάριο.
- Κεντρική Μακεδονία & Δυτική Ελλάδα: Εμφανίζουν χαμηλότερες επιδόσεις με μέσο όρο 48 και 51 αντίστοιχα, υποδηλώνοντας περιθώριο βελτίωσης σε σύγκριση τις υπόλοιπες Περιφέρειες.
- Ανατολική Μακεδονία-Θράκη: Με μέσο όρο 45, παρουσιάζει τη χαμηλότερη επίδοση από όλες τις Περιφέρειες, παρά τη σημαντική βελτίωση τον Μάρτιο (55).
- Στερεά Ελλάδα: Στο 51, παραμένει κοντά στο μέσο όρο.

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 Δυτική Ελλάδα καταγράφουν τις χαμηλότερες επιδόσεις.

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 2024 – Μάρτιος 2025.

Η Ελλάδα διατηρεί την πρώτη θέση στον δείκτη ικανοποίησης των ξενοδοχείων με 87%, καταγράφοντας σταθερή απόδοση σε όλους τους μήνες της περιόδου. Τη δεύτερη θέση μοιράζονται η Κύπρος και η Ιταλία με 86% ενώ ακολουθεί η Ισπανία με 85%. Η Τουρκία βρίσκεται στην πέμπτη θέση με 84% ενώ η Γαλλία καταλαμβάνει την τελευταία θέση με 81%.

Πίνακας 7: 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%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στον πίνακα 8 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης ανά μήνα της Ελλάδας και των ανταγωνιστών της για την περίοδο Χειμερινή σεζόν του 2024.

Πίνακας 8: GRI Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2024

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	Τουρκία	Ιταλία	Γαλλία	Ισπανία	Κύπρος
Νοέμβριος	✓ 87%	✓ 83%	✓ 84%	✓ 80%	✓ 85%	✓ 86%
Δεκέμβριος	✓ 87%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 81%	✓ 85%	✓ 86%
Ιανουάριος	✓ 87%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 81%	✓ 85%	✓ 86%
Φεβρουάριος	✓ 87%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 82%	✓ 85%	✓ 86%
Μάρτιος	✓ 87%	✓ 85%	✓ 85%	✓ 82%	✓ 85%	✓ 86%
GRI	✓ 87%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 81%	✓ 85%	✓ 86%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

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 2025.

Πίνακας 9: 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%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στην κατηγορία σχέση ποιότητας-τιμής, στην πρώτη θέση βρίσκονται η Τουρκία και η Κύπρος με 87% αντίστοιχα. Ακολουθεί η Ελλάδα με 85%, ενώ στην τέταρτη θέση κατατάσσεται η Ισπανία με 83%. Η Ιταλία συγκεντρώνει 82% και η Γαλλία 81%, καταλαμβάνοντας την τελευταία θέση.

Στην κατηγορία δωματίου, την πρώτη θέση μοιράζονται η Κύπρος, η Τουρκία και η Ιταλία με 86%. Η Ελλάδα ακολουθεί με 85%, η Ισπανία με 84% και στην τελευταία θέση βρίσκεται η Γαλλία με 80%.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, την υψηλότερη επίδοση καταγράφει η Κύπρος με 90%. Ακολουθούν η Ελλάδα, η Τουρκία και η Ισπανία με 89%, ενώ η Ιταλία συγκεντρώνει 88% και η Γαλλία 85%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, την πρώτη θέση καταλαμβάνει η Ελλάδα με 91%. Η Τουρκία, η Ιταλία και η Κύπρος ακολουθούν με 90%, η Ισπανία με 89%, ενώ η Γαλλία κατατάσσεται στην τελευταία θέση με 87%.

Όσον αφορά την τοποθεσία, στην κορυφή βρίσκονται η Τουρκία με 92% και έπονται η Κύπρος και η Γαλλία με 91%. Ακολουθούν η Ισπανία, με 90% και η Ελλάδα και η Ιταλία με 89%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η Κύπρος προηγείται με 87%. Η Τουρκία ακολουθεί με 86%, η Ελλάδα με 85%, η Ισπανία με 84% και η Ιταλία με 79%. Για τη Γαλλία δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

Τέλος, η Ελλάδα διατηρεί την πρώτη θέση στον δείκτη ικανοποίησης των ξενοδοχείων με 87%. Τη δεύτερη θέση μοιράζονται η Κύπρος και η Ιταλία με 86% ενώ ακολουθεί η Ισπανία με 85%. Η Τουρκία βρίσκεται στην πέμπτη θέση με 84% ενώ η Γαλλία καταλαμβάνει την τελευταία θέση με 81%.

Στον πίνακα 10 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας της Ελλάδας και των ανταγωνιστών της για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2024.

Πίνακας 10: Δείκτες Ποιότητας Ελλάδας και ανταγωνιστών χειμερινή σεζόν 2024

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	Τουρκία	Ιταλία	Γαλλία	Ισπανία	Κύπρος
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✔ 87%	✔ 88%	✔ 83%	⚠ 79%	✔ 83%	✔ 87%
Δωμάτιο	✔ 85%	✔ 85%	✔ 89%	✔ 81%	✔ 84%	✔ 86%
Εξυπηρέτηση	✔ 90%	✔ 90%	✔ 88%	✔ 84%	✔ 88%	✔ 88%
Καθαριότητα	✔ 89%	✔ 90%	✔ 93%	✔ 86%	✔ 88%	✔ 93%
Τοποθεσία	✔ 89%	✔ 92%	✔ 90%	✔ 92%	✔ 90%	✔ 91%
Φαγητό-Ποτό	✔ 85%	✔ 85%	⚠ 79%	-	✔ 82%	✔ 86%
GRI	✔ 87%	✔ 84%	✔ 85%	✔ 81%	✔ 85%	✔ 86%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

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 2024 – Μαρτίου 2025, ο γενικός δείκτης ικανοποίησης για την Ελλάδα διαμορφώθηκε στο 87%. Τα ξενοδοχεία 5 αστερών καταγράφουν την υψηλότερη επίδοση με 89% ενώ στη δεύτερη θέση βρίσκονται τα ξενοδοχεία 4 αστερών με 88%. 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 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%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στον πίνακα 12 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης ανά μήνα της Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2024.

Πίνακας 12: GRI Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2024

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	5	4	3	1-2
Νοέμβριος	✔ 87%	✔ 90%	✔ 88%	✔ 87%	✔ 85%
Δεκέμβριος	✔ 87%	✔ 90%	✔ 88%	✔ 87%	✔ 86%
Ιανουάριος	✔ 87%	✔ 90%	✔ 88%	✔ 88%	✔ 86%
Φεβρουάριος	✔ 87%	✔ 90%	✔ 88%	✔ 88%	✔ 86%
Μάρτιος	✔ 87%	✔ 90%	✔ 89%	✔ 88%	✔ 86%
GRI	✔ 87%	✔ 90%	✔ 88%	✔ 88%	✔ 86%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence
Βλ. Παράρτημα

3.2.2 Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών

Στον πίνακα 13 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας της Ελλάδας ανά κατηγορία αστεριών για την χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 13: 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%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

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

Στην κατηγορία δωματίου, την υψηλότερη βαθμολογία καταγράφουν τα ξενοδοχεία 5 αστέρων με 88%, ακολουθούμενα από τα 4 αστέρων με 84%. Τα ξενοδοχεία 3 και 1-2 αστέρων συγκεντρώνουν 83% αντίστοιχα.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, την πρώτη θέση καταλαμβάνουν τα ξενοδοχεία 5 αστέρων με 90%. Ακολουθούν τα 1-2 αστέρων και τα 4 αστέρων με 89%, ενώ τα 3 αστέρων καταγράφουν 88%.

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

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

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, την πρώτη θέση καταλαμβάνουν τα ξενοδοχεία 5 αστέρων με 87%. Ακολουθούν τα 4 αστέρων με 85%, ενώ τα ξενοδοχεία 3 και 1-2 αστέρων συγκεντρώνουν 82% αντίστοιχα.

Τέλος, ο γενικός δείκτης ικανοποίησης για την Ελλάδα διαμορφώθηκε στο 87%. Τα ξενοδοχεία 5 αστέρων καταγράφουν την υψηλότερη επίδοση με 89% ενώ στη δεύτερη θέση βρίσκονται τα ξενοδοχεία 4 αστέρων με 88%. 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 2024.

Πίνακας 14: Δείκτες ποιότητας ανά κατηγορία αστεριών χειμερινή σεζόν 2024

Χειμερινή σεζόν	Ελλάδα	5	4	3	1-2
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 87%	✓ 86%	-	✓ 87%	✓ 87%
Δωμάτιο	✓ 85%	✓ 87%	✓ 85%	✓ 82%	✓ 87%
Εξυπηρέτηση	✓ 90%	✓ 91%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 89%
Καθαριότητα	✓ 89%	✓ 88%	✓ 89%	✓ 91%	✓ 97%
Τοποθεσία	✓ 89%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 88%	✓ 91%
Φαγητό-Ποτό	✓ 85%	✓ 88%	✓ 86%	✓ 81%	🏆 75%
GRI	✓ 87%	✓ 90%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 86%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

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 την χειμερινή σεζόν του 2025. Κατά τη χειμερινή περίοδο, η υψηλότερη βαθμολογία ικανοποίησης για την ηπειρωτική Ελλάδα καταγράφεται στην Ήπειρο με 92%. Ακολουθεί η Δυτική Μακεδονία με 90% και η Πελοπόννησος με 89%. Η Θεσσαλία βρίσκεται στην επόμενη θέση με 88% ενώ η Κεντρική Μακεδονία και η Στερεά Ελλάδα αξιολογούνται με 87%. Η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη και η Αττική συγκεντρώνουν 86% ενώ στην τελευταία θέση κατατάσσεται η Δυτική Ελλάδα με 83%.

Πίνακας 15: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Ανατολική Μακεδονία και 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%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στον πίνακα 16 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης για την ηπειρωτική Ελλάδα για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2024.

Πίνακας 16: GRI ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2024

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

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

3.3.2 Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας

Στον πίνακα 17 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την ηπειρωτική Ελλάδα για την χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 17: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν	Ανατολική Μακεδονία και 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%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Κατά τη χειμερινή περίοδο, στην κατηγορία σχέσης ποιότητας-τιμής, την πρώτη θέση καταλαμβάνει η Θεσσαλία με 92%, ακολουθούμενη από τη Δυτική Ελλάδα με 91% και τη Δυτική Μακεδονία με 90%. Η Στερεά Ελλάδα συγκεντρώνει 88%, η Ήπειρος και η Πελοπόννησος 86%, ενώ η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη και η Κεντρική Μακεδονία καταγράφουν 84%. Τελευταία κατατάσσεται η Αττική με 83%.

Στην κατηγορία δωματίου, την υψηλότερη βαθμολογία συγκεντρώνει η Δυτική Μακεδονία με 95%, ενώ ακολουθεί η Ήπειρος με 92% και η Θεσσαλία με 91%. Η Δυτική Ελλάδα καταγράφει 90%, η Πελοπόννησος 88%, η Στερεά Ελλάδα 85%, η Κεντρική Μακεδονία με 84% ενώ η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη και η Αττική βρίσκονται στο 83%.

Στο κριτήριο εξυπηρέτησης, την πρώτη θέση μοιράζονται η Δυτική Ελλάδα και η Θεσσαλία με 96%. Ακολουθούν η Ήπειρος με 95%, η Δυτική Μακεδονία με 93%, η Πελοπόννησος με 91%, η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη και η Στερεά Ελλάδα με 90%. Η Κεντρική Μακεδονία συγκεντρώνει 89%, ενώ η Αττική καταγράφει τη χαμηλότερη επίδοση με 87%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, πρώτη κατατάσσεται η Δυτική Μακεδονία με 97%, ακολουθούμενη από τη Θεσσαλία με 96% και τη Στερεά Ελλάδα με 93%. Η Ήπειρος, η Πελοπόννησος και η Δυτική Ελλάδα καταγράφουν 92%, η Αττική και η Κεντρική Μακεδονία 90%, ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 88%.

Στο κριτήριο τοποθεσίας, την πρώτη θέση καταλαμβάνει η Θεσσαλία με 98%, ακολουθούμενη από την Ανατολική Μακεδονία και Θράκη με 97% και την Ήπειρο με 95%. Η Πελοπόννησος, η Στερεά Ελλάδα και η Αττική συγκεντρώνουν 93% ενώ η Δυτική Μακεδονία και η Στερεά Ελλάδα καταγράφουν 92% και η Δυτική Ελλάδα 91%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Κεντρική Μακεδονία με 86%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, την υψηλότερη βαθμολογία καταγράφει η Αττική με 92%, ακολουθούμενη από τη Δυτική Ελλάδα με 91%. Η Πελοπόννησος συγκεντρώνει 86%, ενώ η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη και η Κεντρική Μακεδονία κατατάσσονται στην τελευταία θέση με 85%.

Τέλος, η υψηλότερη βαθμολογία ικανοποίησης για την ηπειρωτική Ελλάδα καταγράφεται στην Ήπειρο με 92%. Ακολουθεί η Δυτική Μακεδονία με 90% και η Πελοπόννησος με 89%. Η Θεσσαλία βρίσκεται στην επόμενη θέση με 88% ενώ η Κεντρική Μακεδονία και η Στερεά Ελλάδα αξιολογούνται με 87%. Η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη και η Αττική συγκεντρώνουν 86% ενώ στην τελευταία θέση κατατάσσεται η Δυτική Ελλάδα με 83%.

Στον πίνακα 18 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την ηπειρωτική Ελλάδα για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2024.

Πίνακας 18: Δείκτες ποιότητας ηπειρωτικής Ελλάδας χειμερινή σεζόν 2024

Χειμερινή σεζόν	Ανατολική Μακεδονία και Θράκη	Αττική	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Κεντρική Μακεδονία	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	✓ 87%	✓ 82%	✓ 92%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 90%	✓ 84%	✓ 91%	✓ 81%
Δωμάτιο	✓ 85%	✓ 88%	✓ 86%	-	✓ 93%	-	✓ 85%	✓ 85%	🟡 76%
Εξυπηρέτηση	✓ 92%	✓ 87%	✓ 96%	✓ 96%	✓ 96%	✓ 93%	✓ 88%	✓ 93%	✓ 86%
Καθαριότητα	✓ 82%	✓ 90%	✓ 90%	-	✓ 93%	-	✓ 85%	✓ 94%	✓ 84%
Τοποθεσία	✓ 96%	✓ 90%	✓ 92%	✓ 86%	✓ 94%	✓ 97%	✓ 85%	✓ 91%	✓ 86%
Φαγητό-Ποτό	✓ 89%	✓ 87%	✓ 92%	-	-	-	✓ 85%	✓ 85%	-
GRI	✓ 87%	✓ 85%	✓ 85%	✓ 90%	✓ 91%	✓ 88%	✓ 87%	✓ 88%	✓ 87%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

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 2025, στην πρώτη θέση του γενικού δείκτη ικανοποίησης βρίσκονται η Κωνσταντινούπολη και η Βαρκελώνη με 86% αντίστοιχα. Ακολουθούν η Ρώμη και η Αθήνα με 85%, ενώ η Μπολόνια καταγράφει 84%. Η Θεσσαλονίκη συγκεντρώνει 83%, η Μασσαλία 81%, ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Σμύρνη με 80%.

Πίνακας 19: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2025

Χειμερινή σεζόν 2025	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%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στον πίνακα 20 καταγράφεται ο γενικός δείκτης ικανοποίησης της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης και των ανταγωνιστικών πόλεων για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2024.

Πίνακας 20: GRI Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2024

Χειμερινή σεζόν	Αθήνα	Κων/πολη	Ρώμη	Βαρκελώνη	Θεσσαλονίκη	Μπολόνια	Σμύρνη	Μασσαλία
Νοέμβριος	✓ 82%	✓ 84%	✓ 83%	✓ 83%	✓ 82%	✓ 83%	⚠ 78%	✓ 80%
Δεκέμβριος	✓ 84%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 84%	⚠ 78%	✓ 81%
Ιανουάριος	✓ 85%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 84%	⚠ 78%	✓ 81%
Φεβρουάριος	✓ 85%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 84%	⚠ 80%	✓ 82%
Μάρτιος	✓ 85%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 84%	✓ 84%	✓ 84%	✓ 80%	✓ 82%
GRI	✓ 85%	✓ 86%	✓ 84%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 84%	⚠ 79%	✓ 82%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

3.4.2 Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων

Στον πίνακα 21 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την Αθήνα, την Θεσσαλονίκη και των ανταγωνιστικών πόλεων για την χειμερινή σεζόν του 2025.

Πίνακας 21: 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%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

Στην κατηγορία σχέσης ποιότητας-τιμής, την πρώτη θέση καταλαμβάνει η Κωνσταντινούπολη με 90%. Ακολουθεί η Σμύρνη με 89%, η Θεσσαλονίκη με 88% και η Αθήνα με 84%. Η Ρώμη, η Βαρκελώνη και η Μπολόνια καταγράφουν 82% ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Μασσαλία με 81%.

Στην κατηγορία δωματίου, σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα, στην κορυφή βρίσκεται η Κωνσταντινούπολη με 89%, ακολουθούμενη από τη Θεσσαλονίκη με 88%. Στην τρίτη θέση ισοβαθμούν η Βαρκελώνη και η Σμύρνη με 86% ενώ ακολουθεί η Ρώμη με 84%. Στην πέμπτη θέση βρίσκεται η Μπολόνια με 83%, ενώ χαμηλότερες επιδόσεις καταγράφουν η Αθήνα με 82% και η Μασσαλία με 80%.

Στην κατηγορία εξυπηρέτησης, την υψηλότερη βαθμολογία συγκεντρώνει η Κωνσταντινούπολη και η Θεσσαλονίκη με 92% ενώ ακολουθούν η Σμύρνη με 90% και η Βαρκελώνη με 89%. Έπονται η Αθήνα με 88% και η Ρώμη με 87% συγκεντρώνουν ενώ στις τελευταίες θέσεις βρίσκονται η Μπολόνια με 86% και η Μασσαλία με 85%.

Στην κατηγορία καθαριότητας, πρώτη κατατάσσεται η Κωνσταντινούπολη και η Σμύρνη με 94%. Ακολουθούν και η Θεσσαλονίκη με 93%, η Αθήνα με 91% και η Ρώμη, η Βαρκελώνη και η Μπολόνια με 90% αντίστοιχα. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Μασσαλία με 87%.

Στην κατηγορία τοποθεσίας, στην κορυφή βρίσκεται η Κωνσταντινούπολη με 95%. Ακολουθούν η Αθήνα και η Θεσσαλονίκη με 93% αντίστοιχα, η Βαρκελώνη και η Μασσαλία με 91% αντίστοιχα. Έπεται η Σμύρνη με 90% και η Ρώμη συγκεντρώνει 89% ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Μπολόνια με 88%.

Στην κατηγορία φαγητού-ποτού, η Αθήνα προηγείται με 90%, ακολουθούμενη από τη Ρώμη με 88%, την Κωνσταντινούπολη και τη Θεσσαλονίκη με 86%, και τη Βαρκελώνη με 85%. Η Σμύρνη συγκεντρώνει 84%, ενώ δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία για τη Μπολόνια και τη Μασσαλία.

Τέλος, στην πρώτη θέση του γενικού δείκτη ικανοποίησης βρίσκονται η Κωνσταντινούπολη και η Βαρκελώνη με 86% αντίστοιχα. Ακολουθούν η Ρώμη και η Αθήνα με 85%, ενώ η Μπολόνια καταγράφει 84%. Η Θεσσαλονίκη συγκεντρώνει 83%, η Μασσαλία 81%, ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η Σμύρνη με 80%.

Στον πίνακα 18 καταγράφονται οι επιμέρους δείκτες ποιότητας για την ηπειρωτική Ελλάδα για την περίοδο χειμερινή σεζόν του 2024.

Πίνακας 22: Δείκτες ποιότητας Αθήνας - Θεσσαλονίκης και ανταγωνιστικών πόλεων χειμερινή σεζόν 2024

Χειμερινή σεζόν	Αθήνα	Κων/πολη	Ρώμη	Βαρκελώνη	Θεσσαλονίκη	Μπολόνια	Σμύρνη	Μασσαλία
Σχέση Ποιότητας-Τ	✓ 83%	✓ 90%	✓ 84%	✓ 80%	✓ 88%	✓ 82%	✓ 87%	⚠ 79%
Δωμάτιο	✓ 87%	✓ 88%	✓ 88%	✓ 86%	✓ 87%	✓ 88%	✓ 84%	✓ 81%
Εξυπηρέτηση	✓ 87%	✓ 92%	✓ 88%	✓ 87%	✓ 89%	✓ 87%	✓ 88%	✓ 84%
Καθαριότητα	✓ 90%	✓ 92%	✓ 92%	✓ 89%	✓ 91%	✓ 92%	✓ 91%	✓ 86%
Τοποθεσία	✓ 90%	✓ 95%	✓ 90%	✓ 91%	✓ 90%	✓ 90%	✓ 89%	✓ 92%
Φαγητό-Ποτό	✓ 89%	✓ 83%	⚠ 72%	✓ 81%	-	✓ 84%	✓ 86%	-
GRI	✓ 84%	✓ 85%	✓ 84%	✓ 84%	✓ 84%	✓ 84%	⚠ 79%	✓ 81%

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETE Intelligence

Βλ. Παράρτημα

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

Δείκτες Ποιότητας Review Pro: 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. Για τον υπολογισμό έχουν αναλυθεί τα στοιχεία 3.688 ξενοδοχείων από την Ελλάδα και τους ανταγωνιστές, διάφορων κατηγοριών και από διαφορετικές περιοχές της χώρας.

Ινστιτούτο ΣΕΤΕ
Βουκουρεστίου 32,
10671 Αθήνα
t: +302103244368
e: info@insete.gr
www.insete.gr

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