Δελτίο Τύπου | Από την εμπειρία του επισκέπτη στη διαχείριση των προορισμών για μια ισχυρή και ανθεκτική τουριστική φήμη

ΣΕΤΕ, ΙΝΣΕΤΕ και Marketing Greece ανέδειξαν στη Philoxenia 2026 τη σημασία των δεδομένων, των συνεργασιών και της αποτελεσματικής διαχείρισης για το μέλλον των ελληνικών προορισμών.

Η σχέση μεταξύ της φήμης ενός τουριστικού προορισμού, της εμπειρίας που προσφέρει στον επισκέπτη και της αποτελεσματικής διαχείρισής του βρέθηκε στο επίκεντρο της εκδήλωσης «Managing the Destination, Shaping the Experience», που διοργάνωσαν από κοινού ΣΕΤΕ, ΙΝΣΕΤΕ και Marketing Greece, στο πλαίσιο της διεθνούς έκθεσης τουρισμού Philoxenia, στη Θεσσαλονίκη.

Με αφετηρία τη γνώση που προκύπτει από τα δεδομένα και τις αξιολογήσεις των επισκεπτών, η εκδήλωση ανέδειξε την ανάγκη μετάβασης από την κατανόηση της τουριστικής εμπειρίας σε συγκεκριμένες παρεμβάσεις και αποτελεσματικές πρακτικές διαχείρισης των προορισμών.

Κεντρικό μήνυμα της συζήτησης αποτέλεσε η διαπίστωση ότι η φήμη ενός προορισμού δεν διαμορφώνεται αποκλειστικά μέσα από την προβολή του, αλλά πρωτίστως μέσα από την πραγματική εμπειρία που προσφέρει. Από τις τουριστικές υπηρεσίες και τη φιλοξενία έως τις υποδομές, τις μετακινήσεις και τη λειτουργία του δημόσιου χώρου, η συνολική εμπειρία του επισκέπτη συνδέεται άμεσα με τον τρόπο οργάνωσης και διαχείρισης του τόπου, αλλά και με την ποιότητα ζωής των κατοίκων του.

Ανοίγοντας την εκδήλωση, η **Μαρία Γάτσου, Γενική Διευθύντρια του ΣΕΤΕ**, υπογράμμισε τη σημασία της αξιοποίησης της γνώσης για τη βελτίωση των ελληνικών προορισμών: «Η φήμη ενός τουριστικού προορισμού δεν διαμορφώνεται μόνο από την προβολή του, αλλά κυρίως από την εμπειρία που προσφέρει καθημερινά στον επισκέπτη. Για τον ελληνικό τουρισμό, το ζητούμενο είναι να αξιοποιούμε τη γνώση και τα δεδομένα, να κατανοούμε καλύτερα τις ανάγκες των επισκεπτών και να μετατρέπουμε αυτή τη γνώση σε ουσιαστικές παρεμβάσεις. Αυτή είναι και η κοινή κατεύθυνση ΣΕΤΕ, ΙΝΣΕΤΕ και Marketing Greece, να αξιοποιούμε όσα γνωρίζουμε για τους επισκέπτες μας, όχι μόνο για να επικοινωνούμε καλύτερα τους προορισμούς μας, αλλά κυρίως για να συμβάλλουμε στη βελτίωσή τους.».

Από τα δεδομένα της τουριστικής εμπειρίας στην ουσιαστική διαχείριση

Την πρώτη ενότητα της εκδήλωσης άνοιξε ο **Άρης Ίκκος, Επιστημονικός Διευθυντής του ΙΝΣΕΤΕ**, παρουσιάζοντας την περιοδική μελέτη «**Η φήμη της Ελλάδας και της κάθε Περιφέρειας στα κοινωνικά δίκτυα και τις ιστοσελίδες ταξιδιών**» για το τρίτο τρίμηνο του 2026, η οποία εξετάζει τη διαδικτυακή φήμη της Ελλάδας γενικά, αλλά και των ελληνικών προορισμών ειδικά, αποτυπώνοντας την εμπειρία των επισκεπτών βάσει online αξιολογήσεων. Κατά τη διάρκεια της παρουσίασης, ανέφερε ότι: «Η φήμη ενός προορισμού δεν είναι στατική. Διαμορφώνεται διαρκώς μέσα από τις εμπειρίες των επισκεπτών, αλλά και από όσα συμβαίνουν στον ίδιο τον προορισμό. Τα στοιχεία του τρίτου τριμήνου του 2026 αναδεικνύουν αυτή τη διπλή διάσταση, καθώς η Ελλάδα διατηρεί υψηλή αξιολόγηση της τουριστικής εμπειρίας 9,1 και βρίσκεται πάνω από τον μέσο όρο της Ευρώπης, ενώ η διαδικτυακή της φήμη επηρεάζεται από ευρύτερες εξελίξεις στη χώρα. Στο ΙΝΣΕΤΕ παρακολουθούμε και δημοσιεύουμε συστηματικά τις μεταβολές της διαδικτυακής φήμης ώστε όλοι οι προορισμοί να κατανοούν καλύτερα

ΣΕΤΕ I Λ. Αμαλίας 34, 10558, Αθήνα I 210 3217165 I www.sete.gr I info@sete.gr

την εικόνα τους, να εντοπίζουν δυνατά και αδύνατα σημεία και, κυρίως, να μετατρέπουν τη γνώση σε στοχευμένες παρεμβάσεις.»

Στη συνέχεια, ο **Νίκος Διαμαντόπουλος, Γενικός Διευθυντής της Marketing Greece**, παρουσίασε την πρωτοβουλία *Destination Insight*, καθώς και επιλεγμένα παραδείγματα και καλές πρακτικές από την Ελλάδα και το εξωτερικό, αναδεικνύοντας τη σημασία της μετάβασης από την ανάλυση των δεδομένων στην ανάληψη δράσης. Όπως χαρακτηριστικά επισήμανε: «Η διαχείριση του προορισμού αποτελεί σήμερα προϋπόθεση για την ενίσχυση της τουριστικής ταυτότητας ενός τόπου και την προστασία της φήμης του, καθώς διασφαλίζει την ποιότητα της εμπειρίας που βιώνει ο επισκέπτης. Στη Marketing Greece, μέσα από την πρωτοβουλία μας Destination Insight, στοχεύουμε στο να μοιραζόμαστε γνώση και επιτυχημένα case studies, εντός και εκτός συνόρων, παρακινώντας τους προορισμούς να διαχειρίζονται τον τόπο τους με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη.»

Η συνεργασία και η αποτελεσματική διακυβέρνηση στο επίκεντρο

Η εκδήλωση ολοκληρώθηκε με συζήτηση εκπροσώπων του τουριστικού τομέα, των προορισμών και της συμβουλευτικής αγοράς, με επίκεντρο τον ρόλο των Οργανισμών Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμών (DMMOs), τη συνεργασία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και τις προϋποθέσεις για τη διαμόρφωση μιας ποιοτικής τουριστικής εμπειρίας.

Ο **Αλέξανδρος Θάνος, Εντεταλμένος Σύμβουλος του ΣΕΤΕ**, ανέδειξε τη θεσμική διάσταση της διαχείρισης των προορισμών, τονίζοντας ότι: «Η ανάπτυξη των προορισμών ξεκινά από την οργανωμένη διαχείρισή τους. Σε αυτή την κατεύθυνση, η λειτουργικότητα των DMMOs, η θεσμική ενδυνάμωση της τοπικής αυτοδιοίκησης και οι συνεργασίες με τον ιδιωτικό τομέα αποτελούν πρώτες πολιτικές προτεραιότητες που πρέπει να αναπτυχθούν.»

Στη σημασία της συνεργασίας και του συντονισμού των διαφορετικών εμπλεκόμενων φορέων εστίασε η **Εβίτα Καλόγιωργα, Destination Marketing & Digital Ecosystem Lead της Greater Athens Region – Νέα Μητροπολιτική Αττική Α.Ε.**, επισημαίνοντας: «Ένας προορισμός δεν είναι ένας οργανισμός. Είναι ένα οικοσύστημα στο οποίο συμμετέχουν Περιφέρειες, Δήμοι, DMMOs, φορείς, επιχειρήσεις και κάτοικοι. Κανένας φορέας δεν μπορεί μόνος του να ελέγξει ολόκληρη την εμπειρία του επισκέπτη. Ο σύγχρονος DMMO πρέπει να συντονίζει αυτό το οικοσύστημα και να δημιουργεί τις προϋποθέσεις για κοινή κατεύθυνση.»

Η ίδια υπογράμμισε την ανάγκη κοινών προτεραιοτήτων, αξιοποίησης δεδομένων και συμμετοχικής διακυβέρνησης, με στόχο οι συνεργασίες να παράγουν μετρήσιμα αποτελέσματα για τον προορισμό, αναφερόμενη και στον σχεδιασμό του νέου Destination Management System από τον DMMO της Περιφέρειας Αττικής.

Από την πλευρά του, ο **Πρόδρομος Μοναστηρίδης, Πρόεδρος του Thessaloniki Convention Bureau (TCB)**, ανέδειξε την αξία των συμπράξεων για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα των προορισμών: «Η στενή συνεργασία μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού φορέα αποτελεί μονόδρομο για τη βιώσιμη ανάπτυξη των ελληνικών προορισμών και τη συνεχή αναβάθμιση της ταξιδιωτικής εμπειρίας. Πέρα από την ανάπτυξη των προορισμών, είναι και κρίσιμη παράμετρος για την αποτελεσματική τους διαχείριση.»

ΣΕΤΕ I Λ. Αμαλίας 34, 10558, Αθήνα I 210 3217165 I www.sete.gr I info@sete.gr

Ο ίδιος αναφέρθηκε στο Thessaloniki Convention Bureau ως παράδειγμα συνεργασίας, υπογραμμίζοντας τη σημασία των στρατηγικών συνεργειών για την ενίσχυση της θέσης της Θεσσαλονίκης ως προορισμού συνεδρίων και εκδηλώσεων.

Τέλος, ο **Ηλίας Βλαδενίδης, Assistant Manager, Strategy & Transactions της Deloitte Business Solutions S.A.**, στάθηκε στην ανάγκη μετάβασης από την παραδοσιακή τουριστική προβολή σε ένα ολοκληρωμένο μοντέλο διακυβέρνησης των προορισμών. Όπως ανέφερε: «Οι Οργανισμοί Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμών (ΟΔΠΠ) μπορούν να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στη μετάβαση από την παραδοσιακή τουριστική προβολή σε ένα ολοκληρωμένο μοντέλο διακυβέρνησης και ανάπτυξης. Για να επιτευχθεί αυτή η εξέλιξη, απαιτούνται ουσιαστικές συμπράξεις δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, ενδυνάμωση των δεξιοτήτων του τοπικού ανθρώπινου δυναμικού, αξιοποίηση δεδομένων και ψηφιακών εργαλείων, καθώς και ανθεκτικότητα απέναντι στις σύγχρονες προκλήσεις.»

Η επόμενη ημέρα για τους ελληνικούς προορισμούς

Η εκδήλωση ανέδειξε την ανάγκη για μια περισσότερο ολοκληρωμένη προσέγγιση στην ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού, όπου η γνώση, η στρατηγική, η συνεργασία και η αποτελεσματική διαχείριση λειτουργούν συμπληρωματικά.

Σε αυτή την κατεύθυνση, ο ΣΕΤΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και η Marketing Greece, μέσα από τους διακριτούς αλλά αλληλοσυμπληρούμενους ρόλους τους, συμβάλλουν στην ανάδειξη των προκλήσεων του τομέα, στην παραγωγή τεκμηριωμένης γνώσης και στη διάχυση εργαλείων και καλών πρακτικών για τους ελληνικούς προορισμούς.

Η μετάβαση από τη γνώση στην πράξη και από την προβολή στην ουσιαστική διαχείριση αποτελεί βασική προϋπόθεση για προορισμούς που προσφέρουν ποιοτικές εμπειρίες, διατηρούν ισχυρή φήμη και δημιουργούν μακροπρόθεσμη αξία τόσο για τους επισκέπτες όσο και για τις τοπικές κοινωνίες.

Δείτε εδώ την παρουσίαση του κ. Άρη Ίκκου, Επιστημονικού Διευθυντή ΙΝΣΕΤΕ, με τίτλο «Η φήμη της Ελλάδας και της κάθε Περιφέρειας στα κοινωνικά δίκτυα και τις ιστοσελίδες ταξιδιών» Q3 2026.

Δείτε εδώ την παρουσίαση του κ. Νίκου Διαμαντόπουλου, Γενικού Διευθυντή Marketing Greece, με τίτλο «DESTINATION INSIGHT - Turning Global Trends Into Local Impact».

Δείτε εδώ φωτογραφικό υλικό της εκδήλωσης.

ΣΕΤΕ I Λ. Αμαλίας 34, 10558, Αθήνα I 210 3217165 I www.sete.gr I info@sete.gr