

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**«Οι επιπτώσεις της πανδημίας του Covid-19 σε
Resort της Ελλάδας – Μελέτη περίπτωσης Costa
Navarino»**

ΜΑΡΙΑ ΜΠΕΪΚΟΥ

ΟΚΤΩΒΡΗΣ 2021

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**«Οι επιπτώσεις της πανδημίας του Covid-19 σε
Resort της Ελλάδας – Μελέτη περίπτωσης Costa
Navarino»**

**Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ
αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη
Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο
Νεάπολις**

ΜΑΡΙΑ ΜΠΕΪΚΟΥ

ΟΚΤΩΒΡΗΣ 2021

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © **Μαρία Μπέικου, 2021**

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Περιεχόμενα

Πίνακας Διαγραμμάτων	v
Συντομογραφίες και Ακρωνύμια	vi
Περίληψη	x
Abstract	xi
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ	3
1.1 Ξενοδοχειακές μονάδες ως τμήμα του τουριστικού κλάδου	3
1.2 Ξενοδοχειακό προϊόν	4
1.3 Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίηση τουριστικού κοινού ..	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. COVID-19	8
2.1 Ορισμός COVID-19.....	8
2.2 Τρόποι μετάδοσης.....	9
2.3 Επιπτώσεις COVID-19	9
2.4. Τουριστικός κλάδος και COVID-19	11
2.5 Μέτρα για την στήριξη του ελληνικού τουρισμού εν μέσω πανδημίας	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ COSTA NAVARINO	16
3.1 Ορισμός θέρετρου – Resort	16
3.2 Η Costa Navarino ως ξενοδοχειακό συγκρότημα.....	16
3.3 Η Costa Navarino ως εμπειρικό – βιωματικό τουριστικό προϊόν.....	17
3.4 Οι επιπτώσεις της πανδημίας στην Costa Navarino	18
3.5 Η ισχυροποίηση της θέσης της Costa Navarino εν μέσω πανδημίας.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	24
4.1 Ποιοτική Έρευνα	24
4.2 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα	25
4.3 Κατηγορίες συνέντευξης.....	27
4.4 Διεξαγωγή Συνεντεύξεων	28
4.5 Αποτελέσματα έρευνας και Ερμηνεία αποτελεσμάτων	29
4.5.1 Αποτελέσματα έρευνας των συνεντεύξεων	29
4.5.2 Αποτελέσματα δευτερογενούς έρευνας	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	42
5.1. Συμπεράσματα έρευνας	42
5.2. Συμπεράσματα – Προτάσεις	43
Βιβλιογραφικές Αναφορές	46
Παράρτημα Α: Συνεντεύξεις.....	50
Παράρτημα Β: Αξιολογήσεις επισκεπτών στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	75

Πίνακας Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 2.1.....	10
Διάγραμμα 2.2.....	10
Διάγραμμα 4.3.....	33
Διάγραμμα 4.4.....	34
Διάγραμμα 4.5.....	37
Διάγραμμα 4.7.....	40

Συντομογραφίες και Ακρωνύμια

ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
ΕΟΔΥ	Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας
ΠΟΤ	Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού
ΠΟΥ	Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
WHO	World Health Organization
WTO	World Trade Organization

Ονοματεπώνυμο Φοιτητή/Φοιτήτριας: Μαρία Μπέικου

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: Οι επιπτώσεις της πανδημίας Covid-19 σε

Resort – Μελέτη Περίπτωσης: Costa Navarino

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις [ημερομηνία έγκρισης] από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων: Ελένη Μαυραγάνη, Μέλος Σ.Ε.Π του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Ιουλία Πουλάκη, Μέλος Σ.Ε.Π του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Δρ. Ευανθία Καρδούλια, Συντονίστρια στο Εξ Αποστάσεως Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου

Η Μαρία Μπέικου, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Οι επιπτώσεις της πανδημίας Covid-19 σε Resort – Μελέτη Περίπτωσης: Costa Navarino.», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Ο/Η Δηλών /σα

Μαρία Μπέικου

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής διπλωματικής μου εργασίας, θα ήθελα να εκφράσω τις μου ευχαριστίες σε όλους όσους συνέβαλλαν στην εκπόνησή της.

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέπουσα καθηγήτρια μου, κυρία Ελένη Μαυραγάνη, για την υπομονή της και την εμπιστοσύνη που έδειξε στο πρόσωπο μου, κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας εργασίας. Η επιστημονική καθοδήγησή της, οι υποδείξεις και το αμείωτο ενδιαφέρον της, συνέβαλαν καθοριστικά στην επιμονή μου με στόχο το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Τέλος, θα ήθελα εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στην οικογένειά μου και τους κοντινούς μου ανθρώπους για όλη τη στήριξη και τη συμπαράσταση καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Αφιέρωση

Στον πατέρα μου, Αθανάσιο.

Περίληψη

Η ταχεία διασπορά της πανδημίας κατά τις αρχές του 2020 οδήγησε στην δημιουργία πρωτόγνωρων συνθηκών διαβίωσης, με αποτέλεσμα να αλλάξει ριζικά την καθημερινότητα των ανθρώπων. Στο επίκεντρο αυτής της καθημερινότητας βρίσκεται πλέον η κοινωνική αποστασιοποίηση. Το αίσθημα της ασφάλειας και της προστασίας αποτελεί προτεραιότητα για τον ίδιο τον άνθρωπο. Όλα μεταβάλλονται και διαμορφώνεται ένα νέο πλαίσιο ζωής με αποτέλεσμα να επηρεάζεται τόσο η κοινωνική, όσο και η οικονομική ζωή.

Είναι γεγονός, ότι η ελληνική οικονομία έχει παρουσιάσει μεγάλη αναπτυξιακή πορεία τα τελευταία χρόνια μετά την οικονομική κρίση, από την οποία ταλάνιστηκε. Δυστυχώς, αυτή η ανάκαμψη διακόπηκε απρόσμενα με την πανδημία Covid-19, παρατηρώντας όχι μόνο την ελληνική αλλά την παγκόσμια οικονομία να πλήγεται σημαντικά, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται αρνητικά και κάθε είδος οικονομικής δραστηριότητας.

Ο τουρισμός είναι ένας από τους κλάδους που πλήγηκαν εκτενώς τόσο σε παγκόσμιο, όσο και σε εγχώριο επίπεδο, λαμβάνοντας υπόψη, ότι ο ίδιος αποτελεί βασικό πυλώνα για την οικονομία της Ελλάδας. Παρατηρείται λοιπόν ένας πολυμερής μετασχηματισμός του κλάδου, με αφορμή τις νέες καταναλωτικές συμπεριφορές του τουριστικού κοινού. Δίνεται δηλαδή έμφαση στην βιωσιμότητα και στην υγιεινή, με στόχο την καταπολέμηση του αισθήματος της αβεβαιότητας.

Τόσο η εμφάνιση της πανδημίας Covid-19 όσο και οι επιπτώσεις της στον παγκόσμιο τουρισμό φαντάζουν σαν μια ευκαιρία επανεκκίνησης, καθώς αυτή η κατάσταση οφείλει να αποτελέσει μάθημα για το μέλλον, επενδύοντας πλέον στην ποιότητα ζωής, τον πολιτισμό και το περιβάλλον. Με ποιον τρόπο όμως μπορούν οι ξενοδοχειακές μονάδες να ανταπεξέλθουν σε αυτή την πρόκληση και να βγουν «αλώβητες» από τις επιπτώσεις που επέφερε η πανδημία;

Λέξεις Κλειδιά: Covid-19, Costa Navarino, Ασφάλεια, Μέτρα Πρόληψης, Υγεία

Abstract

The rapid spread of the pandemic in early 2020 led to the creation of unprecedented living conditions, resulting in a radical change in people's daily lives. At the heart of this daily life is now social distancing. The feeling of security and protection is a priority for the person himself. Everything changes and a new framework of life is formed, as a result of which both social as well as economic life are affected.

It is a fact that the Greek economy has shown great growth in recent years after the economic crisis, from which it was plundered. Unfortunately, this recovery was interrupted unexpectedly by the Covid-19 pandemic, observing not only the Greek but also the world economy being hit significantly, resulting in a negative impact on all kinds of economic activity.

Tourism is one of the sectors that has been hit hard by both globally and domestically, given that it is a key pillar of the Greek economy. There is therefore a multilateral transformation of the industry, on the occasion of the new consumer attitudes of the tourist public. In other words, emphasis is placed on sustainability and hygiene, with the aim of combating the feeling of uncertainty.

Both the emergence of the Covid-19 pandemic and its impact on global tourism seem like an opportunity to restart, as this situation should be a lesson for the future, now investing in quality of life, culture and the environment. But how can hotel units cope with this challenge and emerge "unscathed" from the effects of the pandemic?

Key words: Covid-19, Costa Navarino, Safety, Prevention Measures, Health

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας αποτελεί η μελέτη των επιπτώσεων που επέφερε η πανδημία του Covid-19 στο τουριστικό προϊόν της Ελλάδας και οι τρόποι διαχείρισης από ξενοδοχειακές μονάδες όπως η Costa Navarino.

Πιο συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις ξενοδοχειακές μονάδες ως τμήμα του τουριστικού κλάδου, καθώς επίσης και στην ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του επισκέπτη.

Το δεύτερο κεφάλαιο πραγματεύεται τον ορισμό του Covid-19 και τις επιπτώσεις που επέφερε η εμφάνιση του, σχολιάζοντας αναλυτικότερα τον τρόπο με τον οποίο η πανδημία επέδρασε στον τουριστικό κλάδο.

Στη συνέχεια, στο τρίτο κεφάλαιο θα μελετηθεί η περίπτωση της Costa Navarino και πως η ίδια επηρεάστηκε από την πανδημία.

Το τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την έρευνα, της οποίας το κύριο ερευνητικό ερώτημα είναι το εξής:

- Ανταπεξήλθε η Costa Navarino με επιτυχία στις αλλαγές που επέφερε η πανδημία του Covid-19 και κατάφερε να αποτελέσει ιδανικό προορισμό για τους επισκέπτες της εν μέσω πανδημίας;

Παράλληλα, θα ερευνηθούν τα επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία είναι:

- Η επαναλειτουργία της Costa Navarino με την εμφάνιση της πανδημίας αποτέλεσε εύκολη διαδικασία κατά τη διάρκεια της σεζόν 2020 και 2021;
- Ποιες ήταν οι δυσκολίες που αντιμετώπισε το κάθε τμήμα;
- Τι μέτρα έλαβε το κάθε τμήμα; Έλαβε επιπλέον μέτρα πέρα από αυτά που όρισε η ελληνική κυβέρνηση;
- Πως βίωσαν και χαρακτήρισαν οι επισκέπτες της Costa Navarino τη διαμονή τους στο συγκρότημα εν μέσω πανδημίας;

Για την διερεύνηση των άνωθεν ερωτημάτων θα διεξαχθούν δύο έρευνες, μια πρωτογενής έρευνα μέσω συνεντεύξεων από υπεύθυνους τμημάτων στην Costa Navarino και μια δευτερογενής έρευνα, μέσω αναζήτησης αξιολογήσεων από τους ίδιους τους επισκέπτες

Τέλος, θα αναλυθούν τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τις έρευνες, ώστε να επιβεβαιώσουμε αν εν τέλει η Costa Navarino ανταπεξήλθε με επιτυχία στις αλλαγές που επέφερε η πανδημία του Covid-19 και αν κατάφερε να αποτελέσει ιδανικό προορισμό για τους επισκέπτες της εν μέσω πανδημίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ

1.1 Ξενοδοχειακές μονάδες ως τμήμα του τουριστικού κλάδου

Ο ξενοδοχειακός κλάδος έχει άμεση σχέση με την τουριστική ανάπτυξη ενός τόπου, εφόσον για την ύπαρξη του τουρισμού απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η ύπαρξη ξενοδοχειακών μονάδων. Παράλληλα συμβάλλουν στη βελτίωση άλλων σημαντικών δεικτών οικονομικής ανάπτυξης (Ευθυμίου-Δούση 2021). Τα ξενοδοχεία προσφέρουν υπηρεσίες αποτελώντας με αυτό τον τρόπο τον κεντρικό άξονα του τουριστικού συστήματος, χώρους ανταλλαγής απόψεων και αλλαγών, χώρους συνάντησης διαφόρων λαών και αποκτούν σημαντικό ρόλο στην παγκόσμια πολιτιστική διεύρυνση (Λαλούμης 2015). Ο όρος *ξενοδοχεία και συναφείς εγκαταστάσεις* αντιστοιχεί στον επίσημο ξενοδοχειακό κλάδο δηλαδή, στα μοτέλ, οικότροφεία, ξενοδοχεία, ενώ στον όρο *συμπληρωματικά καταλύματα* περιλαμβάνονται τα ιδιωτικά ενοικιαζόμενα δωμάτια ,τα κάμπινγκ και άλλα αντίστοιχου είδους καταλύματα, σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (WTO 2001).

Είναι γεγονός, ότι τόσο η παγκοσμιοποίηση και όσο και ο ανταγωνισμός συμβάλλουν ιδιαίτερα στις αλλαγές που προκύπτουν στην ξενοδοχειακό κλάδο. Αισθητή είναι η κυριαρχία των ξενοδοχειακών αλυσίδων παγκοσμίως παρά την αύξηση του αριθμού των μικρών και μεσαίων ξενοδοχείων και άλλων τύπων εστίασης (Hodovic-Babic 2015). Επιπλέον, παρατηρείται εξατομίκευση των ξενοδοχειακών υπηρεσιών λόγω του ισχυρού ανταγωνισμού, οι οποίες ήταν ομοιογενείς και σχεδιασμένες για μαζική αγορά. Με βάση αυτό διαπιστώνουμε, ότι ιδιαίτερα σημαντική για την ύπαρξη ανταγωνιστικής προσφοράς αποτελεί η προσαρμογή των ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε στενότερα τμήματα της αγοράς των καταναλωτών.

Ένα σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων επικεντρώνεται στην κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών του τουριστικού κοινού που απολαμβάνει τις υπηρεσίες τους, δεδομένου των μεταβαλλόμενων συνθηκών της αγοράς (Sohrabi et al. 2012). Η ολοένα και μεγαλύτερη τάση αλληλεξάρτησης των παγκόσμιων οικονομιών και αγορών, συμβάλλουν ιδιαίτερα στο φαινόμενο παγκοσμιοποίησης σε ολόκληρο τον κόσμο. Η επακόλουθη αύξηση των παγκόσμιων μετακινήσεων, στο πλαίσιο της μεταβαλλόμενης δυναμικής των διεθνών επιχειρήσεων, αποτέλεσε σημαντική κινητήρια δύναμη της οικονομικής προόδου σε

ολόκληρο τον κόσμο (Ευθυμίου-Δούση 2021). Στον πυρήνα αυτού του παγκόσμιου οικονομικού μετασχηματισμού βρίσκεται ο τομέας των υπηρεσιών, σημειώνοντας αισθητή πρόοδο στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού (Bharwani & Butt 2012).

1.2 Ξενοδοχειακό προϊόν

Με τον όρο ξενοδοχειακό προϊόν αναφερόμαστε στα υπηρεσίες που πωλούνται σε ένα ξενοδοχείο και απαρτίζουν κύρια πηγή εσόδων του και ικανοποίησης του καταναλωτή. Ωστόσο, για να επιτύχει η ξενοδοχειακή επιχείρηση μακροπρόθεσμα απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η ικανότητα των διευθυνόντων να πετύχουν και τα δύο προαναφερθέντα (Λαλούμης 2015).

Παρόλα αυτά, προσφέρονται διαφορετικοί τύποι υπηρεσιών από τα ξενοδοχεία και έχουν ξεχωριστές επιδράσεις στην ικανοποίηση των καταναλωτών και στη λήψη αποφάσεων για την επιλογή του ξενοδοχείου (Dordevic et al. 2016).

Το ξενοδοχειακό προϊόν αποτελεί λοιπόν τμήμα του τουριστικού προϊόντος και απαρτίζεται από την περιοχή του ξενοδοχείου, λόγω της ζήτησης για την συγκεκριμένη περιοχή από τον καταναλωτή καθώς επίσης και από την εμφάνιση του ξενοδοχείου και των τμημάτων από τα οποία αποτελείται λόγω του ότι συμβάλει στην ικανοποίηση του καταναλωτή.

Η κατανομή του ξενοδοχειακού δυναμικού προσδιορίζεται σε κατηγορίες αστερών (από 5 έως 1), με τη διαβάθμιση να καθορίζεται σύμφωνα με το βαθμό προσφοράς ανέσεων. Η σύνθεση του τουριστικού προϊόντος έγκειται σε συγκεκριμένους παράγοντες όπως για παράδειγμα οι εγκαταστάσεις, οι υποδομές των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων, η συσχέτιση τιμής – ποιότητας υπηρεσιών κ.ά. (Σωτηριάδης 2001).

Οι ξενοδοχειακές μονάδες, παρουσιάζουν αξιοσημείωτες ιδιαιτερότητες όσον αφορά τις υπηρεσίες τους όπως οι παρακάτω (Kotler & Keller 2006; Pradhan & Samal 2019):

- Αδιαιρετότητα, όταν είναι ανέφικτο να διαχωριστεί η παραγόμενη υπηρεσία και το αποτέλεσμά της, από τη συμμετοχή των πελατών, των εμπειριών και τον τρόπο κατανάλωσης.

- Αμεσότητα, διότι η αντιμετώπιση του επισκέπτη καθίσταται άμεση σε όλα τα επίπεδα.
- Αϋλότητα, διότι στο παρεχόμενο τουριστικό προϊόν και στις υπηρεσίες δεν υπάρχουν φυσικές διαστάσεις και υπόσταση. Με αποτέλεσμα η αξιολόγηση αυτών των υπηρεσιών να αποτελεί από μόνη της δύσκολη διαδικασία..
- Φθαρτότητα, η οποία χαρακτηρίζει τα μη διαθέσιμα δωμάτια που επιφέρουν απώλεια εσόδων.
- Εφήμερη φύση, η οποία αναφέρεται τόσο στην εποχικότητα, όσο και την προσφερόμενη τιμή.
- Ανομοιομορφία, καθώς η ξενοδοχειακή βιομηχανία, ως επιχείρηση παροχής υπηρεσιών, δυσκολεύεται να εντάξει σε ένα σύστημα το επίπεδο όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Δομή κόστους, όπου χαρακτηρίζεται από το σταθερό υψηλό λειτουργικό κόστος καθώς επίσης και από τα χαμηλά μεταβλητά κόστη.

Επιπλέον, η άνεση που προσφέρουν οι ξενοδοχειακές μονάδες, η καθαριότητα και η θέα των δωματίων, ο εξοπλισμός και οι ευκολίες που διατίθενται αποτελούν μέρος του ξενοδοχειακού προϊόντος. Ακόμη, η εξυπηρέτηση από τα διάφορα τμήματα και φυσικά η ευγένεια του προσωπικού δεν θα μπορούσαν να παραλείπονται από την κατηγορία του ξενοδοχειακού προϊόντος.

Τέλος, κάθε ευκολία που βελτιώνει τη διαμονή των επισκεπτών στο ξενοδοχείο και συμβάλει στην ικανοποίηση των αναγκών του συμπεριλαμβάνονται στο ξενοδοχειακό προϊόν.

Θα μπορούσαμε να επισημάνουμε λοιπόν ότι το ξενοδοχειακό προϊόν διακρίνεται σε δυο κατηγορίες σε υλικό και άυλο.

1.3 Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίηση τουριστικού κοινού

Οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών έχουν ως αντικειμενικό στόχο στην ικανοποίηση των καταναλωτικών αναγκών με απώτερο σκοπό την διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου αγοράς τους. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος λοιπόν, προτεραιότητα των επιχειρήσεων αποτελεί η ποιότητα των υπηρεσιών τους, λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι

αυτή είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ικανοποίηση των πελατών και την επηρεάζει μέσω της εμπειρίας κατανάλωσης (Χατζηαποστολίδης 2012).

Παρόλα αυτά, ο ορισμός της ποιότητας έχει απασχολήσει σε μεγάλο βαθμό πολλούς ερευνητές. Μερικοί ερευνητές προσδιορίζουν με τον όρο ποιότητα το συνδυασμό τεχνικής ποιότητας (τι δίνεται) και λειτουργικής ποιότητας (πώς χορηγείται) (Yousapronpaiboon & Johnson 2013). Κάποιοι άλλοι υποστηρίζουν ότι πρόκειται για τη σύγκριση μεταξύ των προσδοκιών (πριν από τη χρήση των υπηρεσιών) των πελατών και της αντίληψης (μετά τη λήψη υπηρεσιών) (Parsuraman et al. 1988; Wang & Shieh, 2006). Σύμφωνα με τους Berry, Parasuraman και Zeithaml (1985, σ.46), *αν οι προσδοκίες συναντηθούν, η ποιότητα υπηρεσιών θεωρείται ικανοποιητική. Αν όχι, τότε θεωρείται κάτι λιγότερο από ικανοποιητική. Η σύνδεση των προσδοκιών/εμπειριών είναι συνεπής με τα συμπεράσματα του Gronroos που βασίζονται σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Ευρώπη.*

Με την πάροδο των ετών, έχουν δημιουργηθεί πολλά μοντέλα για να καθορίσουν αντίληψη των ανθρώπων (Lee, 2017). Επιπλέον, έχουν λάβει χώρα πολλές συγκρίσεις σχετικά με την χαρτογράφηση του χάσματος μεταξύ των επιπέδων αντίληψης και προσδοκίας των πελατών (Heung et al. 2000; Pradhan & Samal 2019). Το ιδανικό είναι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών να συνάδουν.

Πολλοί επαγγελματίες έχουν προσελκυστεί και μελετούν τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, ικανοποιώντας τις ανάγκες των πελατών και αυξάνοντας την ικανοποίησή τους (Samal et al. 2018)

Ο όρος ικανοποίηση χαρακτηρίζει το αίσθημα ευχαρίστησης ή απογοήτευσης που αποτελεί απόρροια από την σύγκριση των αντιληπτών επιδόσεων και των προσδοκιών των πελατών (Kotler & Keller 2009). Δεδομένου ότι οι άνθρωποι διαφέρουν μεταξύ τους, διαφέρουν και οι προτιμήσεις με αποτέλεσμα να υπάρχουν διάφοροι ορισμοί προσέγγισης για τον όρο ικανοποίηση.

Η κυριότερη πρόκληση στη διαχείριση μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους επισκέπτες και η βελτίωση της ικανοποίησής τους. Η επιχειρηματική επιτυχία της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στην τουριστική αγορά επηρεάζεται σοβαρά από την ικανοποίηση των πελατών (Ευθυμίου-Δούση 2021). Οι

Oh & Parks (1997) επισήμαναν λοιπόν πως η διαχείριση της ικανοποίησης του τουριστικού κοινού αποτελεί έναν από τους βασικότερους τρόπους βελτίωσης του μεριδίου αγοράς και κυρίως της κερδοφορίας μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

Βασική προϋπόθεση για την δημιουργία υπηρεσιών υψηλής ποιότητας είναι η σωστή διαχείριση ικανοποίησης των καταναλωτών καθώς επίσης και η ανάλυση των προτιμήσεων τους (Χατζηαποστολίδης 2012). Με βάση αυτό, διαπιστώνουμε ότι η επιτυχής λειτουργία ενός ξενοδοχείου εξαρτάται άμεσα από την κατανόηση των προτιμήσεων των καταναλωτών, ώστε να διεξαχθούν συμπεράσματα και να παρθούν αποφάσεις σχετικά με τον σχεδιασμό και την στρατηγική. Στον αντίποδα, η ανεπαρκής γνώση των προτιμήσεων των πελατών αποτελεί το κύριο πρόβλημα ενός μη αποτελεσματικού στρατηγικού σχεδιασμού δραστηριοτήτων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (Li et al. 2013). Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι προτιμήσεις διαφέρουν, επομένως διαφέρουν και τα κριτήρια αξιολόγησης των επισκεπτών για ένα ξενοδοχείο.

Πολλοί ερευνητές, με στόχο την κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των καταναλωτών, διερεύνησαν αρκετές παραμέτρους μέτρησης των διαστάσεων ποιότητας των υπηρεσιών που έχουν άμεση και έμμεση επιρροή στην ικανοποίηση του τουριστικού κοινού. Ύψιστης σημασίας αποτελεί η ικανοποίηση του καταναλωτή για τη σημερινή ανταγωνιστική αγορά εφόσον η ίδια κατοχυρώνει επαναλαμβανόμενες αγορές, διαμορφώνει πιστούς και αφοσιωμένους πελάτες, διαφοροποιεί την εταιρεία από άλλες, κάνοντας την μοναδική στο είδος της, μειώνει τα ποσοστά ατέλειας των πελατών, μειώνοντας με αυτό τον τρόπο και τις αρνητικές ανατροφοδοτήσεις, αυξάνει την αξία ζωής των πελατών, διατηρεί τους υπάρχοντες πελάτες και βοηθά στην απόκτηση των νεότερων (Samal et al. 2018)

Δεδομένου ότι οι ανάγκες του τουριστικού κοινού μεταβάλλονται συνεχώς, ταυτόχρονα η ικανοποίηση του αποτελεί ολοένα και πιο δύσκολη διαδικασία, ειδικά κατά τις περιόδους όπου ο τουριστικός κλάδος βιώνει κρίσεις, όπως για παράδειγμα η εμφάνιση της πανδημίας του COVID-19, με την οποία θα ασχοληθούμε περαιτέρω στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. COVID-19

2.1 Ορισμός COVID-19

Σύμφωνα με το άρθρο της ιστοσελίδας www.vaccination-info.eu, η νόσος COVID-19 είναι η νόσος που συνδέεται με κοροναϊό σοβαρού οξέος αναπνευστικού συνδρόμου τύπου 2 (SARS-CoV-2). Το SARS-CoV-2 είναι ένα νέο στέλεχος κοροναϊού, το οποίο δεν είχε ταυτοποιηθεί σε ανθρώπους μέχρι τον Δεκέμβριο του 2019, όπου εμφανίστηκε στην πόλη Wuhan της Κίνας και εξαπλώθηκε σε όλο τον κόσμο. Πρόκειται δηλαδή για μια εξαιρετικά μεταδοτική λοίμωξη και παρότι δεν είναι γνωστή η πηγή προέλευσης και μεταφοράς σε ανθρώπους, η ταχεία μεταφορά της έχει επιβεβαιωθεί (WHO 2019). Παρά τις υπέρμετρες προσπάθειες από διάφορες χώρες ώστε ο ιός να περιοριστεί και να αντιμετωπιστεί, εξαπλώθηκε με αποτέλεσμα να χαρακτηριστεί επισήμως μέχρι τις αρχές Μαρτίου του 2020, από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) ως πανδημία. Ο λόγος για τον οποίο ο ιός χαρακτηρίστηκε ως πανδημία από τον ΠΟΥ ήταν ότι η ασθένεια είναι πρωτόγνωρο φαινόμενο και δεδομένου ότι είναι ελλειπείς οι τρόποι αντιμετώπισης της, αυτό έχει ως απόρροια οι άνθρωποι να μολύνονται επειδή δεν έχουν αναπτύξει ανοσία και τέλος, η ασθένεια διασπείρεται σε όλο τον κόσμο με μεγαλύτερη ευκολία (WHO 2011).

Τα κύρια συμπτώματα του συγκεκριμένου ιού είναι τα εξής: πυρετός, βήχας, δυσκολία στην αναπνοή και καταβολή. Μερικοί άνθρωποι εμφανίζουν συμπτώματα όπως είναι η απώλεια γεύσης και όσφρησης, επιπεφυκίτιδα, πονοκέφαλος, πονόλαιμος, ρινική συμφόρηση, μυϊκοί πόνοι ή αρθραλγίες, ναυτία, έμετος ή διάρροια. Ωστόσο, μπορεί να εμφανιστούν ενδεχομένως νευρολογικές επιπλοκές όπως εγκεφαλική φλεγμονή, εγκεφαλικά επεισόδια, νευρική βλάβη και παραλήρημα. Υπάρχουν περιπτώσεις όπου η λοίμωξη οδηγεί σε εμφάνιση επιπλοκών όπως για παράδειγμα νεφρική ανεπάρκεια ή, διαταραχές της πήξης του αίματος κ.ά., ή ακόμη και θάνατο. Τα άτομα, που ανήκουν σε ομάδες υψηλού κινδύνου (π.χ. ηλικιωμένοι, καρδιοπαθείς, άτομα με σακχαρώδη διαβήτη κ.λπ.), είναι πιθανότερο να νοσήσουν σοβαρότερα (ΕΟΔΥ 2019).

2.2 Τρόποι μετάδοσης

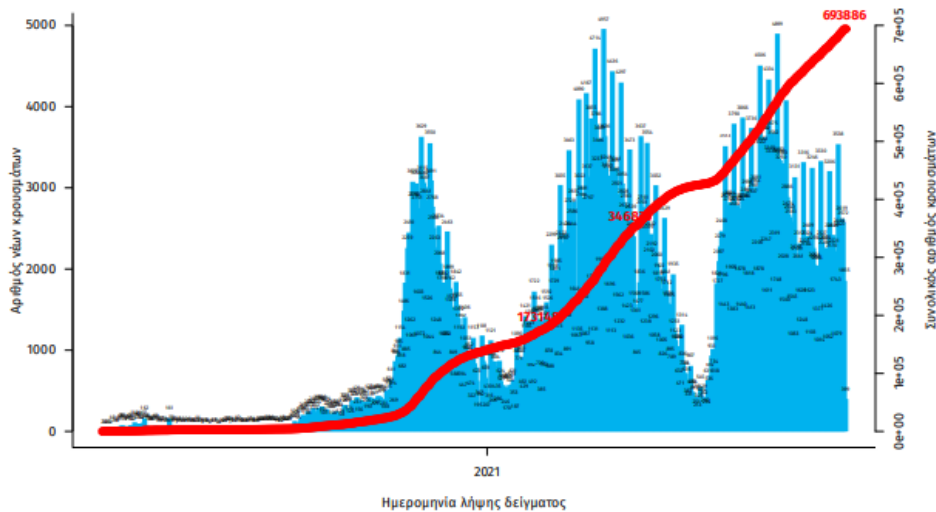
Σύμφωνα με τον ΕΟΔΥ (2019), λόγω της ταχείας εξάπλωσης του ιού όσο μεγαλύτερη και στενότερη είναι η επαφή με τους φορείς του ιού τόσο πιο μεγάλη είναι η πιθανότητα μετάδοσης.

Η μετάδοση μπορεί να είναι συμπτωματική, προσυμπτωματική, ασυμπτωματική ή με αερομεταφορά. Ως συμπτωματική θεωρείται η μετάδοση από άτομο που έχει αναπτύξει ήδη τα συμπτώματα της νόσου. Η προσυμπτωματική μετάδοση, αφορά στην περίοδο μεταξύ της μόλυνσης και της εμφάνισης της συμπτωματολογίας της νόσου, η οποία αντιστοιχεί στις 5- 14 ημέρες, κατά τη διάρκεια αυτών των ημερών τα μολυσμένα άτομα δύνανται να μεταδώσουν τον ιό. Σύμφωνα με κάποιες μελέτες, ενδέχεται κάποιο άτομο να είναι μολυσμένο και να μεταδίδει τον ιό προτού εμφανίσει τα αντίστοιχα συμπτώματα της νόσου. Όσον αφορά την ασυμπτωματική μετάδοση, η μετάδοση του ιού γίνεται από φορέα που δεν έχει εμφανίσει ακόμη συμπτώματα. Με αφορμή αυτή την περίπτωση έχουν γίνει προσπάθειες από κάποιες χώρες να ανιχνεύσουν τις επαφές των μολυσμένων ατόμων (WHO 2019). Τέλος, η ασυμπτωματική μετάδοση αφορά κυρίως σε φορείς του ιού όπου η μετάδοση έχει λάβει χώρα από επιβεβαιωμένα κρούσματα.

2.3 Επιπτώσεις COVID-19

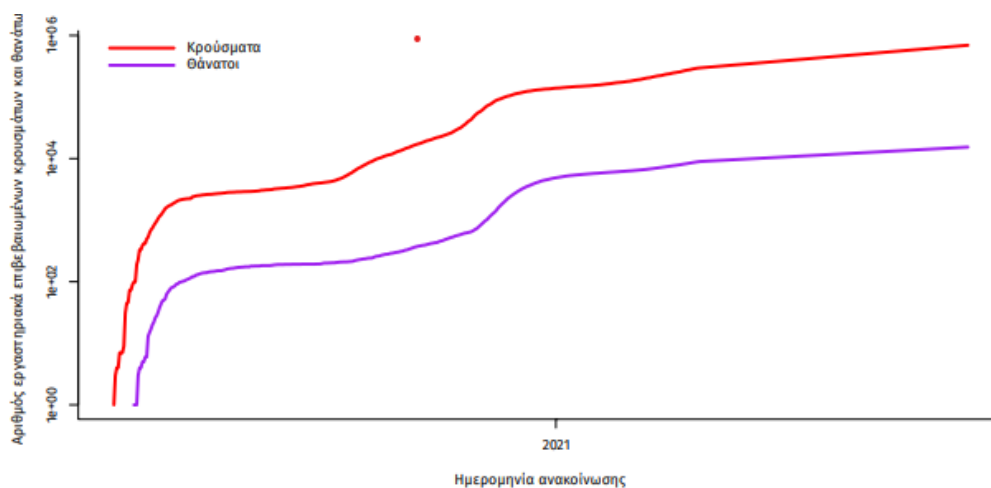
Είναι γεγονός, ότι η πανδημία του COVID-19 επέφερε τόσο άμεσες όσο και έμμεσες επιπτώσεις στην ανθρώπινη καθημερινότητα. Τα άτομα δέχονται πλέον αλλαγές και περιορισμούς στην κοινωνική του δράση.

Σύμφωνα με έρευνες του ΕΟΔΥ(2021), τα νέα εργαστηριακά επιβεβαιωμένα κρούσματα της νόσου που καταγράφηκαν στις 17 Οκτωβρίου 2021 ανέρχονται στα 1.712 , εκ των οποίων 8 εντοπίστηκαν κατόπιν ελέγχων στις πύλες εισόδου της Ελλάδας. Ο συνολικός αριθμός των κρουσμάτων της χώρας ανέρχεται σε 693.886 (ημερήσια μεταβολή +0.2%), εκ των οποίων 50.8% άνδρες (Διάγραμμα 2.1).



Διάγραμμα 2.1. Εργαστηριακά επιβεβαιωμένα κρούσματα COVID-19 (Ελλάδα, 17/10/2021), (ΕΟΔΥ 2021)

Η διαχρονική εξέλιξη των συνολικών κρουσμάτων και συνολικού αριθμού των θανάτων ασθενών COVID-19 παρουσιάζεται στο ακόλουθο διάγραμμα (Διάγραμμα 2.2).



Σημ.: ευθεία γραμμή υποδηλώνει εκθετικό ρυθμό αύξησης της ασθένειας (σε λογαριθμική κλίμακα)

Διάγραμμα 2.2. Διαχρονική εξέλιξη εργαστηριακά επιβεβαιωμένων κρουσμάτων και θανάτων COVID-19 (Ελλάδα, 17/10/2021), (ΕΟΔΥ 2021)

Από τα παραπάνω διαγράμματα διαπιστώνουμε ότι μια από τις άμεσες επιπτώσεις σχετίζεται με τους θανάτους των κρουσμάτων. Από την έναρξη της επιδημίας έχουν καταγραφεί συνολικά 15.375 θάνατοι. Το 95.4% είχε υποκείμενο νόσημα ή/και ηλικία 65 ετών και άνω και οι πλείστοι άνδρες.

Όσον αφορά τις έμμεσες επιπτώσεις, μέγιστης σημασίας αποτελεί η κοινωνική απομόνωση καθώς επίσης και οι ψυχολογικές της επιπτώσεις. Η απαγόρευση

κυκλοφορίας και ο εγκλεισμός επιδρά έντονα στην ανθρώπινη ψυχολογία προκαλώντας ψυχολογικές αντιδράσεις, άγχος (8,0%), κατάθλιψη (16-28,0%), σύγχυση, θυμό και μετατραυματική δυσφορία (Liu et al. 2020).

Η πανδημία COVID-19 έχει σοβαρό και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο όχι μόνο στην ελληνική αλλά στην παγκόσμια οικονομία, με την Ευρωπαϊκή Ένωση να λαμβάνει μέτρα για την καταπολέμηση των επιπτώσεών της, σύμφωνα με δήλωση ηγετών της ΕΕ. Η Ursula von der Leien, Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, υποστήριξε ότι δεν είναι αναγκαία η πρόωπη άρση των μέτρων κατά της εξάπλωσης του COVID-19 στην ΕΕ, αλλά ούτε και η ετεροχρονισμένη, λόγω του ότι ασκούν σοβαρή επιρροή στην οικονομία. Ως εκ τούτου, τα lockdown όπως επίσης και η μείωση της ζήτησης οδήγησαν στη συρρίκνωση των εσόδων όλων των βιομηχανιών. Ταυτόχρονα, αυξήθηκε η ανεργία, λόγω της μειωμένης ζήτησης υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του λιανικού εμπορίου, του τουρισμού, της αεροπορίας και του ελεύθερου χρόνου (Μερκάλι 2021).

Επομένως, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι αρνητικές μακροοικονομικές επιπτώσεις που προκλήθηκαν από τον COVID-19, πρέπει να εφαρμοσθούν πολλές οικονομικές πολιτικές σε σύντομο χρονικό διάστημα και να ενσωματωθούν ενάντια στις αρνητικές μακροοικονομικές επιπτώσεις που προκλήθηκαν από τον COVID-19 (Ceylan et al. 2020)

2.4. Τουριστικός κλάδος και COVID-19

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο τουριστικός κλάδος πλήγηκε σοβαρά από την εμφάνιση της πανδημίας, τόσο σε εγχώριο επίπεδο όσο και σε παγκόσμιο. Αποτελεί σημαντικό γεγονός για τον ελληνικό τουρισμό, ότι την σεζόν 2020, περίπου 4.000 ξενοδοχειακές μονάδες δεν μπόρεσαν να προχωρήσουν στη λειτουργία τους, γεγονός που προκάλεσε μεγάλο αριθμό κενών θέσεων εργασίας, στον τουρισμό.. Ποιοι ήταν όμως οι λόγοι που οδήγησαν σε αυτό το γεγονός;

Είναι παγκοσμίως γνωστό, ότι η εμφάνιση της πανδημίας Covid-19 ανάγκασε την Ευρωπαϊκή Ένωση στον περιορισμό των ταξιδιών προς την ΕΕ καθώς και στο εσωτερικό της, εάν δεν χρήζει σοβαρής ανάγκης το ταξίδι. Σύμφωνα με ένα άρθρο στην ιστοσελίδα της Grant-Thornton (<https://www.grant-thornton.gr/insights/article/covid-19-hotels-gr/>), σχεδόν κάθε μέρος λειτουργιών των

ξενοδοχειακών μονάδων επηρεάστηκαν από τις προκλήσεις που δημιουργήθηκαν από την πανδημία.

Πιο συγκεκριμένα, η διαχείριση των ταμειακών ροών και οι προβλέψεις αποτέλεσαν μέγιστης σημασίας, εφόσον στο επίκεντρο πλέον βρίσκεται η αύξηση ρευστότητας. Παρ' όλα αυτά η πρόβλεψη και ο υπολογισμός ταμειακών ροών αποτελεί μια περίπλοκη διαδικασία και δεδομένης της κρατικής υποστήριξης που δέχθηκαν οι επιχειρήσεις όλου του κλάδου, πολλές ξενοδοχειακές μονάδες «επωφελήθηκαν» από την αδυναμία έναρξης λειτουργίας, εφόσον τα έξοδα θα ήταν παραπάνω από τα έσοδα. Επομένως, όταν τα λειτουργικά έξοδα είναι περισσότερα από τα έσοδα της επιχείρησης, η επιχείρηση ζημιώνεται. Συνεπώς, παρατηρείται μείωση στο ποσοστό χωρητικότητας και αύξηση στα υγειονομικά πρωτόκολλα, με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται η διαδικασία επίτευξης κέρδους και ταυτόχρονα να καθίσταται ανέφικτη η μείωση της ζημίας.

Σύμφωνα με την πηγή IATA τον Απρίλιο του 2020 παρατηρείται ότι οι αριθμοί των επιβατών στα αεροδρόμια μειώθηκαν κατά 94% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. *Ειδικότερα, ο κύκλος εργασιών των ξενοδοχείων σχεδόν μηδενίστηκε στο διάστημα Απριλίου-Ιουνίου (έναντι μέσης πτώσης της τάξης του 23% για τον υπόλοιπο επιχειρηματικό τομέα), ενώ το τρίτο τρίμηνο σημείωσε μέση πτώση 65% (έναντι 12% για τον υπόλοιπο επιχειρηματικό τομέα),* αναφέρει η Εθνική Τράπεζα Ελλάδος σε μια παρουσίασή της (2020). Παρά τη βελτίωση που παρουσιάστηκε κατά τους μήνες Ιούλιο – Οκτώβριο, το αίσθημα της αυξημένης αβεβαιότητας συνέβαλε στη διατήρηση χαμηλών επιπέδων τουριστικής αβεβαιότητας, με τα νησιώτικα ξενοδοχεία να έχουν πληγεί περισσότερο.

Όπως έχει ήδη τονισθεί, ο τουρισμός αποτελεί για την Ελλάδα, μια από τις κύριες αν όχι την κυριότερη πηγή εσόδων συμβάλλοντας σημαντικά στο ΑΕΠ της χώρας. Στην Ελλάδα, η επίπτωση στο ΑΕΠ σημειώθηκε αρνητική για το 1ο εξάμηνο 2020 ενώ φάνηκε θετική στο 3ο τρίμηνο και στο 4ο τρίμηνο 2020 (Μαρούλης κ.ά. 2021). Επομένως, παρά τις πληγές που δέχθηκε ο τουρισμός από την πανδημία, ο ίδιος συνέβαλλε ενδεχομένως περισσότερο από κάθε άλλο στην ελληνική οικονομία, με την άφιξη τουριστών και την κινητικότητα της αγοράς, να συνεισφέρουν στην ανάκαμψη της οικονομίας, όσο ήταν εφικτό με τις υπάρχουσες συνθήκες.

Ακόμη, το τεχνολογικό περιβάλλον διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην επιρροή των ξενοδοχειακών μονάδων. Κατά τη διάρκεια του lockdown πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις εκμεταλλεύτηκαν την αυξητική δραστηριοποίηση των ανθρώπων στο διαδίκτυο και προσπάθησαν να διατηρήσουν επαφή με τον πελάτη. Αυτές οι εταιρείες κέρδισαν το ενδιαφέρον του καταναλωτή, τον δέλεασαν με προσφορές και μοναδικές εμπειρίες που θα χαρίζουν ασφάλεια και τήρηση όλων των μέτρων υγιεινής που ορίζει το πρωτόκολλο υπουργείου υγείας.

Στην τρέχουσα περίοδο ο τουρισμός έχει υποστεί μεγάλο πλήγμα λόγω αφενός της μείωσης των εισοδημάτων και αφετέρου της διστακτικότητας του κόσμου να ταξιδέψει. Το γεγονός, ότι η συμπεριφορά του καταναλωτή άλλαξε, με αποτελέσματα το τουριστικό κοινό να προτιμάει την ασφάλεια και το βιωματικό ταξίδι, επηρέασε σημαντικά πολλές ξενοδοχειακές μονάδες. Ο ταξιδιώτης πλέον προτιμάει αυθεντικούς τόπους και ταξίδια που να του προσφέρουν επαφή με τη φύση, με τον πολιτισμό και την κουλτούρα του τόπου που επισκέπτεται, γεγονός που οδηγεί στην αποδυνάμωση του τουριστικού μοντέλου Sun & Beach των τελευταίων ετών. Διαφαίνεται μια ισχυροποίηση των τάσεων για βιωσιμότητα και ψηφιακό μετασχηματισμό, τις οποίες οφείλει ο ελληνικός τουρισμός να αντιμετωπίσει και εκμεταλλευτεί (Ίκκος & Κουτσός 2020).

Εν συντομία, η υγειονομική κρίση επηρέασε σε παγκόσμιο επίπεδο τις αγορές και την τουριστική βιομηχανία περισσότερο από κάθε άλλη κρίση.

2.5 Μέτρα για την στήριξη του ελληνικού τουρισμού εν μέσω πανδημίας

Σύμφωνα με την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Τουρισμού (gov.gr 2020), κάποια από τα βασικότερα μέτρα που πάρθηκαν για την στήριξη των κλειστών τουριστικών επιχειρήσεων αλλά και των εργαζόμενων σε αυτά, είναι τα παρακάτω (Ρουντένκο 2021):

- Για τις επιχειρήσεις:
 - η αναστολή καταβολής φορολογικών και ασφαλιστικών οφειλών
 - η μείωση 40% του μισθώματος των επιχειρήσεων που βρίσκονται σε αναστολή
 - η συμμετοχή σε προγράμματα οικονομικής ενίσχυσης και επιδοτήσεων π.χ. ΕΣΠΑ

- η Παροχή έκπτωσης 25% επί των βεβαιωμένων οφειλών ΔΟΥ, εφόσον δεν έκαναν χρήση της παράτασης αποπληρωμής.
- Για του εργαζόμενους:
 - η αποζημίωση των 800 ευρώ για το διάστημα 15 Μαρτίου 2020 έως 30 Απριλίου 2020, που είναι ακατάσχετη και αφορολόγητη
 - η αναστολή καταβολής φορολογικών υποχρεώσεων και των δόσεων ρυθμίσεων φορολογικών οφειλών
 - η μείωση 40% του μισθώματος της οικίας τους
 - η διασφάλιση της εργασιακής τους θέσης με την απαγόρευση απολύσεων κατά τη διάρκεια την αναστολής και για κάποιο χρονικό διάστημα μετά.
 - η υποχρέωση καταβολής Δώρου Πάσχα.

Από την 1η Ιουλίου κι έπειτα, με την επανεκκίνηση του τουρισμού, το υπουργείο εξέδωσε ειδικά πρωτόκολλα υγειονομικού περιεχόμενου, με σκοπό να αποτραπεί η δραματική εξάπλωση του ιού σε όλους τους τουριστικούς προορισμούς, τα οποία θα έπρεπε να τηρούνται τόσο από τους ταξιδιώτες αλλά και από τους ιδιοκτήτες καταλυμάτων (<https://mintour.gov.gr/wp-content/uploads/2021/05/KYA6632-2021-ygeionomika-protokolla.pdf>). Πιο συγκεκριμένα, για τα καταλύματα είναι σημαντικό να υπάρχει, ανάλογα με το μέγεθος του καταλύματος και τις ανάγκες του, ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων, οι οποίοι θα φροντίζουν για την τήρηση αυτών των μέτρων. Επιπλέον, το προσωπικό πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο, ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στα νέα πρωτόκολλα. Μέγιστης σημασίας είναι η υποχρεωτική συνεργασία με γιατρό ή γιατρούς που θα είναι αρμόδια εκπαιδευμένοι και θα μπορέσουν να διαχειριστούν την εμφάνιση ενός κρούσματος, με την συμμετοχή του ΕΟΔΥ. Ακόμη, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η πιστοποίηση προσαρμογής καταλύματος, στα νέα μέτρα καθώς επίσης και η εξασφάλιση χώρου – καραντίνας, σε περίπτωση ύπαρξης κρούσματος (Ρουντένκο 2021).

Σχετικά με τους ταξιδιώτες, οι ίδιοι οφείλουν να προστατεύονται με συχνό πλύσιμο χεριών και χρήση αντισηπτικού, κυρίως μετά από φτέρνισμα ή βήξιμο. Επίσης, οφείλουν να αποφεύγουν την άμεση επαφή με πιθανό ή επιβεβαιωμένο κρούσμα, πριν το ξεκίνημα ενός ταξιδιού. Σε περίπτωση εμφάνισης συμπτωμάτων, όπως για παράδειγμα πυρετός, συμπτώματα κρυώματος ή δυσκολία στην αναπνοή, οφείλει ο ίδιος να προβεί στην ακύρωση ταξιδιού. Επιπροσθέτως, μέγιστης σημασίας είναι η

υποχρεωτική χρήση μάσκας κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, καθώς μετά το ταξίδι είναι αναγκαία η στενή παρακολούθηση της υγείας για 14 ημέρες. Δεν πρέπει να παραληφθεί το γεγονός, ότι είναι υποχρεωτική η συμπλήρωση μια ειδικής φόρμας με στοιχεία (PLF -Passenger Locator Form 6) για την είσοδο των επισκεπτών στην χώρα, ενώ τα τεστ γίνονται με τυχαία δειγματοληψία και όχι με υποχρεωτικό αρνητικό τεστ (travelgov.gr, 2021). Παρόλα αυτά, τα μέτρα που ελήφθησαν από την ελληνική κυβέρνηση δεν είναι σταθερά καθώς η κατάσταση είναι ρευστή, αλλάζουν ανάλογα με τα δρώμενα.

Βάσει των προαναφερθέντων, διακρίνουμε ότι η διαδικασία λήψης των μέτρων για την στήριξη του ελληνικού τουρισμού εν μέσω πανδημίας αποτέλεσε μια πραγματικά σύνθετη διαδικασία. Αυτό συνέβη διότι η επανέναρξη λειτουργίας του τουριστικού κλάδου ήταν αναγκαία κίνηση, ώστε να αποφευχθεί το κλείσιμο και η χρεοκοπία πολλών επιχειρήσεων αλλά και για να προωθηθεί η ενίσχυση της ελληνική οικονομίας. Στον αντίποδα, πρέπει να σημειωθεί ότι υπήρχε μεγάλος αριθμός μέτρων πρωτόκολλων που έπρεπε να τηρηθούν, με αποτέλεσμα σε πολλές περιπτώσεις αυτό να μην είναι εφικτό. Ωστόσο, ξενοδοχειακά συγκρότημα όπως είναι η Costa Navarino ανταπεξήλθαν με επιτυχία στην εφαρμογή μέτρων, το οποίο θα αναλυθεί εκτενέστερα στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ COSTA NAVARINO

3.1 Ορισμός θέρετρου – Resort

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει, μια ξενοδοχειακή μονάδα προσφέρει διαμονή σε έναν επισκέπτη για την παραμονή του σε ένα συγκεκριμένο τόπο. Υπάρχει μια διαφορά μεταξύ του θέρετρου (Resort) και του ξενοδοχείου στον βασικό τους σκοπό, παρά το γεγονός ότι προσφέρουν και τα δυο προσωρινές εγκαταστάσεις διαμονής σε επισκέπτες και επισκέπτες. Τα Resort είναι μέρη ή πόλεις ή εμπορικά κέντρα που προσφέρουν χαλάρωση και αναψυχή πέρα από το κατάλυμα, τα γεύματα και άλλες βασικές ανέσεις. Ένα θέρετρο αποτελεί τον συνδυασμό ενός ξενοδοχείου και μιας ποικιλίας αναψυχής και συμπεριλαμβάνει φαγητό, ποτό, καταλύματα, σπορ, διασκέδαση, χαλάρωση όπως σπα και ψώνια. Τα Resort συνήθως βρίσκονται σε ένα φυσικό και γραφικό περιβάλλον. Τα Resort διακρίνονται σε παραθαλάσσια και ορεινά. Τα παραθαλάσσια Resort περιλαμβάνουν δραστηριότητες όπως είναι η ηλιοθεραπεία, το κολύμπι, το ψάρεμα, η βαρκάδα, η κολύμβηση, το καγιάκ, οι καταδύσεις, τα ιστιοπλοΐα και άλλα είδη θαλάσσιων σπορ. Τα ορεινά Resort, τα οποία βρίσκονται στη βάση ενός βουνού, προσελκύουν κατά κύριο λόγο τουρίστες που ενδιαφέρονται για σκι, πεζοπορία στο βουνό και άλλες παρόμοιες δραστηριότητες (<https://el.strephonsays.com>).

3.2 Η Costa Navarino ως ξενοδοχειακό συγκρότημα

Η Costa Navarino αποτελεί πλέον μια περιοχή θα μπορούσαμε να δηλώσουμε, η οποία βρίσκεται στη Μεσσηνία στη νοτιοδυτική Πελοπόννησο, σε ένα από τα πιο παρθένα και εκπληκτικά τοπία στη Μεσόγειο. Η φιλοσοφία του βασίζεται στην πραγματική επιθυμία να προωθήσει τη Μεσσηνία, προστατεύοντας και διατηρώντας όχι μόνο τη φυσική της ομορφιά αλλά και μια αξιόλογη πολιτιστική κληρονομιά που εκτείνεται 4.500 χρόνια.

Η Costa Navarino φιλοξενεί δύο πολυτελή ξενοδοχεία 5 αστέρων, το The Romanos, A Luxury Collection Resort και το The Westin Resort, Costa Navarino. Το The Romanos, A Luxury Collection Resort είναι ένα από τα πιο πολυτελή Resort της Ελλάδας, το οποίο παρέχει ιδιοτικότητα στον επισκέπτη, με ποικιλία από δωμάτια και σουίτες με ιδιωτικές πισίνες υπερχειλίσσης και μαγευτική θέα στο Ιόνιο Πέλαγος. Εξίσου εντυπωσιακό είναι και το The Westin Resort το οποίο αποτελεί τον ιδανικό

προορισμό για οικογενειακές διακοπές. Παρόλα αυτά, μεγάλο ποσοστό των ενήλικων επισκεπτών και ζευγαριών επιθυμούν να διαμείνουν στο The Westin Resort. Εκεί επίσης βρίσκεται το The Dunes Course, το πρώτο signature γήπεδο γκολφ στην Ελλάδα. Και τα δυο ξενοδοχεία βρίσκονται κάτω από την ομπρέλα της Marriott, η οποία αποτελεί την μεγαλύτερη αλυσίδα στην τουριστική βιομηχανία με πάνω από 6.000 ξενοδοχεία και περισσότερα από 30 brands, τα οποία είναι σχεδιασμένα για τις εκάστοτε ανάγκες του κάθε ταξιδιώτη.

Τα δύο αυτά Resort μοιράζονται κατά κύριο λόγο κοινές εγκαταστάσεις όπως είναι το Anazoe Spa, έκτασης 4.000 m² κέντρο σπα και θαλασσοθεραπείας, δύο γήπεδα γκολφ με σήμα κατατεθέν, πάνω από 20 υπέροχα εστιατόρια, μεγάλη ποικιλία αθλητικών, υπαίθριων και πολιτιστικών δραστηριοτήτων, καθώς και μια σειρά από υπηρεσίες 5 αστέρων.

Πιο συγκεκριμένα, η Costa Navarino αποτελεί ένα μικρό χωριό, θα μπορούσαμε να πούμε, που προσπαθεί να κρατήσει τους επισκέπτες της μέσα σε αυτό, χαρίζοντας τους μοναδικές εξατομικευμένες εμπειρίες.

3.3 Η Costa Navarino ως εμπειρικό – βιωματικό τουριστικό προϊόν

Ένα ταξίδι στην Costa Navarino, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί παράδειγμα ενός εμπειρικού – βιωματικού τουριστικού προϊόντος.

Πέρα από την διαμονή και την μεταφορά στην Costa Navarino, κάποιος θα ανακαλύψει πληθώρα υπαίθριων δραστηριοτήτων όπως είναι η ποδηλασία, η πεζοπορία, η οποία δίνει τη δυνατότητα άσκησης και παράλληλα ανακάλυψης της ιστορίας και της κουλτούρας του τόπου, και η αναρρίχηση εξερευνώντας τα αυθεντικά τοπία της περιοχής. Επιπλέον, προσφέρονται υπηρεσίες που σχετίζονται με την θάλασσα, όπως η κατάδυση, το σέρφινγκ, το θαλάσσιο σκι κ.ά.

Ακόμη, δεν πρέπει να παραληφθεί ότι η Costa Navarino έχει τέσσερα μεγάλα γήπεδα γκολφ, όπου οι επισκέπτες που λατρεύουν το γκολφ, έχουν την δυνατότητα να παίξουν. Επίσης, υπάρχει γυμναστήριο, σπα, γήπεδο τένις, και εγκαταστάσεις για τα παιδιά. Πολύ σημαντικό είναι ότι στο ξενοδοχείο υπάρχουν πολλά διαφορετικά εστιατόρια που αφορούν όχι μόνο την ντόπια κουζίνα αλλά και ξένη όπως για παράδειγμα ιαπωνική, λιβανέζικη, ιταλική ή ελληνική fusion κουζίνα κ.ά.

Η γευσιγνωσία τοπικού ελαιόλαδου αποτελεί μια εξαιρετική δραστηριότητα που αξίζει κάποιος να δοκιμάσει. Τέλος, σε επικοινωνία με το τμήμα concierge όποιος επιθυμεί μπορεί να κλείσει επίσκεψη με ξεναγό στην Αρχαία Ολυμπία.

Σίγουρα υπάρχουν κι άλλα πράγματα που μπορεί να δει κάποιος στην Costa Navarino. Παρόλα αυτά, θεωρώ πως η ίδια αποτελεί ένα εμπειρικό βιωματικό τουριστικό προϊόν που χαρίζει άσβεστες μνήμες στους επισκέπτες της συνδυάζοντας την ιστορία, την κουλτούρα, τη φύση, τη φιλοξενία και γενικότερα όλα τα χαρακτηριστικά ενός βιωματικού ταξιδιού. Έτσι ο επισκέπτης έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει ένα ταξίδι που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του και να αγγίζει τα όρια του εναλλακτικού τουρισμού.

3.4 Οι επιπτώσεις της πανδημίας στην Costa Navarino

Όπως ήδη έχει αναφερθεί, η τουριστική βιομηχανία πλήγηκε περισσότερο από κάθε άλλο κλάδο με την εμφάνιση της πανδημίας και πιο συγκεκριμένα, μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα όπως η Costa Navarino.

Η σεζόν 2020 είχε ξεκινήσει με τους καλύτερους οιωνούς για ολόκληρο τον ελληνικό τουριστικό κλάδο. Πιο συγκεκριμένα στην Costa Navarino, ένα μεγάλο ποσοστό επαναλαμβανόμενων επισκεπτών είχε ήδη προχωρήσει με επιβεβαιωμένες κρατήσεις για την σεζόν 2020 και ειδικότερα για περιόδους όπως είναι η 25^η Μαρτίου, το Πάσχα και η Πρωτομαγιά, όπου το συγκρότημα καταγράφει ποσοστά πληρότητας της τάξεως 90 – 95%. Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι με την εμφάνιση της πανδημίας το ξενοδοχείο βρέθηκε εκτεθειμένο σε έναν μεγάλο οικονομικό κίνδυνο. Στο διάστημα όπου η Costa Navarino ήταν έτοιμη να εισπράξει ένα ισχυρό αριθμό ή τον μεγαλύτερο έως τώρα αριθμό εσόδων της, βρέθηκε εξαπίνης και όφειλε να αντιμετωπίσει οικονομικές δυσχέρειες σε μια περίοδο όπου η χώρα και συγκεκριμένα ο τουριστικός κλάδος της είχαν σημειώσει αξιοσημείωτα οικονομικά βήματα ανάκαμψης.

Η επιχείρηση κλήθηκε να λάβει σοβαρές αποφάσεις σε σύντομο χρονικό διάστημα, όσον αφορά τον οικονομικό της κύκλο κόντρα σε μια πρωτόγνωρη κατάσταση για τα τουριστικά δεδομένα, με αβέβαιο χρονικό ορίζοντα ανάκαμψης. Με την ανακοίνωση της ελληνικής κυβέρνησης στα μέσα Μαρτίου 2020 το ξενοδοχείο αναγκάστηκε να αναστείλει τη λειτουργία του, με άγνοια για την μελλοντική του επαναλειτουργία. Οι

ήδη διαμένοντες επισκέπτες αναγκάστηκαν με την σειρά τους να διακόψουν τις διακοπές τους και να αναχωρήσουν από το συγκρότημα, όπως όρισε η ελληνική Κυβέρνηση. Είναι άξιο αναφοράς, ότι εκείνη την περίοδο η ξενοδοχειακή μονάδα The Westin Resort κατέγραψε ποσοστό πληρότητας περίπου 40%, παρά το γεγονός ότι η συγκεκριμένη εποχική περίοδος δεν ανήκει στις υψηλές περιόδους ζήτησης.

Επιπλέον, το 80% των εργαζομένων είχε υπογράψει συμβάσεις ορισμένου χρόνου, οι οποίες είτε ανακληθήκαν, είτε συνεχίστηκαν μέσω του προγράμματος συνεργασίας της κυβέρνησης με το ξενοδοχείο (ΕΡΓΑΝΗ), με το οποίο η κυβέρνηση επιχείρησε να προσφέρει χείρα βοηθείας στον τουριστικό κλάδο.

Το συναίσθημα αβεβαιότητας και φόβου που προκλήθηκε από την εκάστοτε τρέχουσα κατάσταση, οδήγησε πληθώρα επισκεπτών να προβούν σε σημαντικό βαθμό ακυρώσεων κρατήσεων τόσο για το άμεσο μέλλον, όσο και για την υψηλή περίοδο εποχικότητας, παρότι οι προβλέψεις τόνιζαν την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων την περίοδο του καλοκαιριού. Πρέπει να σημειωθεί, ότι το ποσοστό των επισκεπτών αυτών είχε ήδη προπληρώσει τις κρατήσεις του, με αποτέλεσμα να παρακάμψουν την πολιτική ακύρωσης του ξενοδοχείου και να απαιτήσουν την επιστροφή χρημάτων λόγω της αβέβαιης δυσμενής κατάστασης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τα ποσοστά πληρότητας για την υψηλή περίοδο του ξενοδοχείου άγγιζαν το 85%, εκ των οποίων μεγάλο ποσοστό αυτών των κρατήσεων ήταν προπληρωμένες. Όπως μπορούμε να αντιληφθούμε, το ξενοδοχείο όχι μόνο βρέθηκε στα πρόθυρα μιας σημαντικής απώλειας εσόδων, αλλά παραλίγο να αντιμετωπίσει πρόβλημα πιστοληπτικής ικανότητας και ρευστότητας, λόγω της ενδεχόμενης επιστροφής των χρημάτων.

Τέλος, η Costa Navarino κλήθηκε εν μέσω της πανδημίας να προχωρήσει στην αλλαγή του στρατηγικού της πλάνου, καθώς η δημιουργία νέων αναγκών οδήγησε στον επαναπροσδιορισμό κάποιων σημαντικών πυλώνων της, ώστε να εξαλειφθεί ο φόβος που προκλήθηκε από την συγκεκριμένη κατάσταση και να κερδίσει πίσω το τουριστικό κοινό της διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο, ότι δεν υφίσταται κίνδυνος πλέον στην επιλογή ταξιδιού ξανά.

Με αφορμή τα προαναφερθέντα, γίνεται αντιληπτό, ότι η Costa Navarino όφειλε να αντιδράσει σύντομα και αποτελεσματικά, εφόσον βρέθηκε αντιμέτωπη με

πρωτοφανείς καταστάσεις, οι οποίες απείλησαν σε πολύ μεγάλο βαθμό την λειτουργία της. Εν τέλει, πρωτοπορώντας για ακόμη μια φορά βγήκε νικητής σε αυτή την πρόκληση, όπως θα παρατεθεί αναλυτικά στο επόμενο κεφάλαιο.

3.5 Η ισχυροποίηση της θέσης της Costa Navarino εν μέσω πανδημίας

Κατά τα διάρκεια της πανδημίας δεν ήταν εφικτή η επαναλειτουργία πολλών ξενοδοχειακών μονάδων με αποτέλεσμα η λειτουργία τους να ανασταλεί οριστικά μέχρι το τέλος της σεζόν 2020. Επίσης, παρά το γεγονός ότι πολλές ξενοδοχειακές μονάδες συνέχισαν την λειτουργία τους από τα μέσα του καλοκαιριού, διαπιστώθηκε ότι η οικονομική τους κατάσταση δεν επανήλθε στα επίπεδα προ Covid-19 εποχής. Στον αντίποδα, η Costa Navarino όχι μόνο κατάφερε να επαναλειτουργήσει, αλλά και να αποτελέσει πρότυπο στον τρόπο με τον οποίο αντέδρασε ως προς την κρίση που προκλήθηκε από την πανδημία, χρησιμοποιώντας τα δικά της στοιχεία προς όφελος της, με στόχο την αύξηση των εσόδων δεδομένης της τρέχουσας κατάστασης. Το συγκριτικό πλεονέκτημα που χάρισε η τοποθεσία της Costa Navarino σε συνδυασμό με την επένδυση στα μέτρα πρόληψης κατά του COVID-19, αποτέλεσε τον πυλώνα του στρατηγικού σχεδιασμού της, τόσο για την σεζόν 2020 όσο και για τις επερχόμενες, χαράζοντας τον δρόμο για την σωστή λειτουργία των ξενοδοχείων εν μέσω πανδημίας.

Πρώτο και βασικότερο στοιχείο, στον οποίο επένδυσε η ίδια ήταν η υπόσχεση ως προς τους πελάτες της (το λεγόμενο δηλαδή *Brand Promise*). Πιο συγκεκριμένα, επένδυσε πάνω από 500.000 ευρώ στην εγκατάσταση αυτόνομου κέντρου υγείας μέσα στο συγκρότημα, το οποίο με σύγχρονα μηχανήματα διεξήγαγε θερμομετρήσεις τόσο των επισκεπτών όσο και των ίδιων των εργαζομένων, προλαμβάνοντας τυχόν κινδύνους ή κρούσματα. Συν τοις άλλοις τοποθετήθηκαν σε όλο τον χώρο του Resort αντισηπτικά ώστε να γίνεται χρήση τους τόσο από τους επισκέπτες όσο και από τους συνεργάτες της επιχείρησης. Επιπλέον, η Costa Navarino έφερε στο συγκρότημα το δικό της εμβολιαστικό κέντρο ώστε να εμβολιαστούν οι εργαζόμενοι που δεν είχαν ακόμη προβεί στον εμβολιασμό.

Ένα επιπλέον σημαντικό πλεονέκτημα αποτέλεσε η τοποθεσία της. Το αίσθημα του φόβου που κατέκλυζε τους επισκέπτες ως προς την χρήση των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς (π.χ. αεροπλάνα, καράβια) οδήγησε στην αναζήτηση κοντινών

προορισμών, με στόχο την χρήση των ιδιωτικών τους μέσων μεταφορών. Σκοπός τους ήταν η αποφυγή συσκότισης με άλλους ανθρώπους. Ειδικότερα, ο εγχώριος τουρισμός, αποτέλεσε τον ακρογωνιαίο λίθο για μια επιτυχημένη σεζόν κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Ακόμη, η Costa Navarino επιθυμώντας να καθησυχάσει τους επισκέπτες της, παρείχε την ευελιξία, ώστε να γίνει κράτηση των χρηματικών ποσών, που είχαν ήδη κατατεθεί για την επιβεβαίωση των κρατήσεων τους, κάτω από το όνομά τους ώστε να γίνει χρήση τους για μελλοντικές κρατήσεις εντός της σεζόν 2020 – 2021. Με αυτό τον τρόπο, οι επισκέπτες δεν ένιωθαν πια αβεβαιότητα και ανασφάλεια, διότι πλέον ήταν ενήμεροι πως το κατατεθέν ποσό τους δεν θα χαθεί αλλά θα είναι εφικτό να χρησιμοποιηθεί στο μέλλον, όταν πλέον η κατάσταση θα ήταν πιο ξεκάθαρη. Κύριο μέλημα της επιχείρησης ήταν να χαρίσει την ευελιξία και την ασφάλεια όχι μόνο στους επισκέπτες που είχαν σκοπό να επισκεφθούν το συγκρότημα και αναγκάστηκαν να ακυρώσουν, αλλά και σε εκείνους που θα ήθελαν να την επισκεφθούν στο μέλλον και θα δείλιαζαν λόγω του ενδεχομένου ακύρωσης.

Πέρα από τα πρωτόκολλα που απαιτούνται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας και τις Ελληνικές Αρχές, ενισχυμένα μέτρα έχουν εφαρμοστεί στην Costa Navarino, με σκοπό οι διακοπές του κάθε επισκέπτη να χαρακτηρίζονται από ασφάλεια. Επίσης, η Costa Navarino έχει υιοθετήσει το πρωτοποριακό σύστημα της Marriott ‘Commitment to Clean’, το οποίο έχει θέσει νέα πρότυπα και προδιαγραφές στη διαχείριση της καθαριότητας και υγιεινής στον κλάδο της φιλοξενίας, στο επίκεντρο της οποίας βρίσκονται οι συνεχείς απολυμάνσεις. Στόχος της Costa Navarino είναι η έμφαση στην υγιεινή και την καθαριότητα. Γι’ αυτό το λόγο δόθηκε προτεραιότητα στην εκπαίδευση των συνεργατών σχετικά με τα πρωτόκολλα ασφάλειας και απολύμανσης για τον COVID-19. Η παροχή δωρεάν Rapid Test κατά την άφιξη των επισκεπτών, σε περίπτωση που δεν έχουν προβεί σε εμβολιασμό ή PCR Test 72 ώρες πριν την άφιξή τους, αποτελεί μια πολύ σημαντική πρόληψη για την αποφυγή ενδεχόμενων κρουσμάτων στο Resort. Επιπροσθέτως, η αξιοποίηση του Costa Navarino Mobile App, η συνομιλία WhatsApp και το Bonvoy.App εξυπηρετούν στην λιγότερο διαπροσωπική επαφή αλλά στην διατήρηση της επικοινωνίας.

Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στο τμήμα της Υποδοχής (Front Office), των εστιατορίων (FnB) και του παιδικού κλαμπ (Kid’s Club). Πιο συγκεκριμένα, κατά την άφιξη των

επισκεπτών η διαδικασία του check-in υλοποιείται χωρίς επαφή, όσο αυτό είναι εφικτό με φυσική απόσταση και πολυανθρακικές ασπίδες μεταξύ των επισκεπτών και των συνεργατών. Ακόμη, οι επισκέπτες καλούνται να συμπληρώσουν ένα έντυπο δήλωσης υγείας κατά το check-in και λαμβάνουν τα κλειδιά τους, τα οποία απολυμαίνονται πριν και μετά την χρήση τους από κάθε επισκέπτη. Για την αποφυγή συνωστισμού στον χώρο της υποδοχής, αλλά και γενικότερα στο χώρο του Resort είναι κολλημένα αυτοκόλλητα δαπέδου και ορθοστάτες.

Παράλληλα στους χώρους των εστιατορίων τα μέτρα για την ασφάλεια των επισκεπτών αλλά και των συνεργατών που έχουν ληφθεί, πάρθηκαν με κύριο γνώμονα την απόλαυση του γεύματος χωρίς να αισθάνονται αβεβαιότητα οι επισκέπτες. Ειδικότερα, υπάρχει διαθέσιμο a la cart μενού σε όλα τα εστιατόρια του Resort, ώστε να αποφεύγεται ο συνωστισμός που δημιουργείται στον διαθέσιμο μπουφέ. Επίσης, σε όλα τα εστιατόρια είναι διαθέσιμα χαρτιά μιας χρήσης, υψηλής ποιότητας πλαστικοποιημένα μενού, τα οποία απολυμαίνονται μετά από κάθε χρήση και ψηφιακά μενού μέσω την εφαρμογή Costa Navarino για κινητά και κωδικοί QR.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η το Kid's Club για παιδιά έως και τριών ετών δεν λειτούργησε κατά τη σεζόν 2020 και 2021 για λόγους ασφάλειας. Ωστόσο, ο παιδότοπος για τα παιδιά από 4 έως και 12 ετών, συνέχισε τη λειτουργία τους με την εφαρμογή των απαραίτητων μέτρων. Πέρα από την απολύμανση των παιχνιδιών, η κοινωνική απόσταση 2 μέτρων αποτέλεσε βασικός παράγοντας για την λειτουργία του, όπως επίσης και οι ατομικοί χώροι παιχνιδιού.

Είναι πολύ σημαντικό να σημειωθεί ότι για λόγους ασφαλείας δεν λειτούργησαν οι εσωτερικές πισίνες, καθώς επίσης οι εξωτερικές πισίνες του Resort απολυμαίνονται ανά μια ώρα ανάλογα με την ποσοστό επισκεπτών που τις χρησιμοποιούν.

Τα μέτρα πρόληψης που εφαρμόστηκαν στην Costa Navarino, διαδόθηκαν γοργά στους εγχώριους επισκέπτες, οι οποίοι αναζητούσαν μέχρι τη δεδομένη στιγμή έναν ασφαλή προορισμό για τις φετινές τους διακοπές. Αξιοθαύμαστο είναι, ότι μεγάλο αριθμός αυτών των επισκεπτών επισκέφθηκε το συγκρότημα πάνω από 3 φορές, κυρίως τη σεζόν 2020, όπου το συγκρότημα λειτούργησε από αρχές Ιουνίου έως αρχές Νοεμβρίου, πριν το δεύτερο lockdown. Λαμβάνοντας τα προαναφερθέντα μέτρα, η Costa Navarino διασφάλισε το συναίσθημα των ξέγνοιαστων διακοπών, το οποίο παραλίγο να χαθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα. Η ικανοποίηση αυτή

εκφράστηκε έμπρακτα από τους επισκέπτες σε όλα τα μέσα κοινωνικού δικτύου του ξενοδοχείου, τα οποία εκτόξευσαν τη φήμη της Costa Navarino ως ασφαλής προορισμός εν μέσω πανδημίας.

Διαπιστώνεται από τα προαναφερθέντα, ότι η λήψη των μέτρων για την προστασία έναντι του COVID-19 αποτελεί μια δύσκολη και χρονοβόρα διαδικασία για την επιχείρηση, η οποία οφείλει να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις των επισκεπτών και συνεπώς στην ικανοποίησή τους. Το πως όμως αντιλήφθηκαν και βίωσαν οι υπεύθυνοι των τμημάτων στην Costa Navarino την αλλαγή αυτή εν μέσω πανδημίας και πως οι επισκέπτες, θα ερευνηθεί στο παρακάτω κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Ποιοτική Έρευνα

Σύμφωνα με τους Denzin & Lincol (2005), η ποιοτική έρευνα είναι μια πλαισιοθετημένη δραστηριότητα (situated activity), η οποία τοποθετεί τον παρατηρητή στον κόσμο. Η δραστηριότητα αυτή έγκειται σε ένα σύνολο ερμηνευτικών και υλικών πρακτικών, οι οποίες κάνουν τον κόσμο ορατό καθώς επίσης τον μετασχηματίζουν . Μετατρέπουν τον κόσμο σε μια σειρά από αναπαραστάσεις του εαυτού, συμπεριλαμβανομένων των σημειώσεων πεδίου, των συνεντεύξεων, των παρατηρήσεων, των συνομιλιών, των φωτογραφιών, των μαγνητοφωνήσεων, των , περιπτωσιολογικών μελετών και των σημειώσεων σε ημερολόγια. Σε αυτό το επίπεδο, η ποιοτική έρευνα περιλαμβάνει μια ερμηνευτική, νατουραλιστική προσέγγιση στον κόσμο. Αυτό σημαίνει ότι οι ποιοτικοί ερευνητές μελετούν τα πράγματα στο φυσικό τους πλαίσιο, επιχειρώντας να δώσουν νόημα ή να ερμηνεύσουν τα φαινόμενα με όρους των νοημάτων που οι άνθρωποι δίνουν σε αυτά.

Η ποιοτική έρευνα κατέχει δύο βασικά μοναδικά θα μπορούσαμε να δηλώσουμε χαρακτηριστικά. Πιο συγκεκριμένα, το πρώτο είναι ότι ο ερευνητής αποτελεί το μέσο με το οποίο διεξάγεται η έρευνα, και το δεύτερο είναι ότι ο κύριος σκοπός της είναι να διερευνήσει κάποιες πλευρές του κοινωνικού συστήματος που μελετά. Τα δύο αυτά χαρακτηριστικά αποτελούν αναπόσπαστα μέρη της έρευνας και παρουσιάζουν τον ερευνητή ως αυτόν που δομεί τη γνώση και όχι ως απλό δέκτη αυτής. Ο ερευνητής συλλέγει τα στοιχεία, τα οποία ερμηνεύει και μετατρέπει, μέσω ανάλυσης, σε πληροφορίες. Επομένως, όταν οι πληροφορίες αυτές εφαρμόζονται και χρησιμοποιούνται επαναλαμβανόμενα στην πράξη σε διάφορες κοινωνικές καταστάσεις, γίνονται γνώση.

Σκοπός της ποιοτικής έρευνας, είναι να παρέχει απαντήσεις στο «γιατί» και στο «πώς». Η χρήση σχεδίων που βασίζονται σε μεγάλο βαθμό ή και αποκλειστικά σε μεθόδους που παράγουν ποιοτικά δεδομένα θεωρείται πλέον αποδεκτή και σεβαστή σε όλες σχεδόν τις περιοχές της κοινωνικής έρευνας και των εφαρμοσμένων πεδίων όπως η εκπαίδευση (Robson 2007). Η ποιοτική έρευνα στοχεύει δηλαδή στην κατανόηση και στην βαθιά εξερεύνηση από τον ερευνητή για τις υποκειμενικές πεποιθήσεις, αντιλήψεις και αξίες του ατόμου, έτσι ώστε να αποκτηθεί μια συνολική

και σε βάθος γνώση για το θέμα που εξετάζεται και την δυναμική σχέση του με το άτομο και το περιβάλλον. Στον αντίποδα, η ποσοτική έρευνα αποσκοπεί στη συλλογή δεδομένων, τα οποία θα επεξεργαστούν στατιστικά και θα συγκριθούν από τον ερευνητή προσπαθώντας ο ίδιος να παράγει αντικειμενική γνώση για τα αίτια και τις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών.

Στην παρούσα εργασία επιλέχθηκε ως ερευνητική μέθοδος η ποιοτική έρευνα και πιο συγκεκριμένα, η συνέντευξη με ερωτήσεις ανοιχτού τύπου. Πιο αναλυτικά, επιλέχθηκαν 12 Μάνατζερ από τα εξής τμήματα:

- Τμήμα Κρατήσεων (Reservations Department)
- Τμήμα Εσόδων (Revenue Department)
- Τμήμα Υποδοχής (Front Desk Department)
- Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων (Guest Relations Department)
- Τμήμα Αισθητικής και Ευεξίας (Spa Department)
- Τμήμα Γυμναστηρίου (Gym Department)
- Τμήμα Απασχόλησης παιδιών (Kid Club Department)
- Τμήμα Επισιτισμού (Food and Beverage Department)
- Τμήμα Οροφοκομίας (Housekeeping Department)

Σημαντικό για την διεξαγωγή της έρευνας είναι τα τμήματα αυτά να έχουν άμεση επικοινωνία και επαφή με τον επισκέπτη. Η ποιοτική έρευνα επιλέχθηκε διότι η παρούσα έρευνα απαιτούσε την προσεκτική επιλογή των ερωτώμενων εν αντιθέσει με μια ποσοτική έρευνα, όπου η δειγματοληψία είναι τυχαία. Σύμφωνα με τον Saldana (2011), η συνέντευξη απαρτίζει μια μέθοδο συλλογής δεδομένων αποτελεσματική ως προς την αναζήτηση και την καταγραφή πληροφοριών προερχόμενες από ανθρώπους που παραθέτουν συνάμα την δική τους οπτική, τις απόψεις τους, τα συναισθήματά τους, τις προσωπικές τους εμπειρίες κ.α.

4.2 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Οι ποιοτικοί ερευνητές ενδιαφέρονται για το νόημα, για τον τρόπο που οι άνθρωποι βιώνουν τα γεγονότα (Willig 2001). Αυτός ακριβώς είναι ο σκοπός της παρούσας ερευνητικής εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, η παρούσα εργασία αποσκοπεί στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι βίωσαν την εμπειρία τους στην Costa Navarino, εφόσον την επέλεξαν ως προορισμό για τις διακοπές τους κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η

προσέγγιση που γίνεται υπό αυτή την έννοια για το συγκεκριμένο θέρετρο αφορά στη διαδικασία εκπόνησης συγκεκριμένων μέτρων που όφειλαν να εφαρμοστούν βάσει των μέτρων της ελληνικής κυβέρνησης, ώστε να εξασφαλιστεί η ασφάλεια των επισκεπτών κατά τη διαμονή τους σε μια ξενοδοχειακή μονάδα αλλά και στα περαιτέρω μέτρα που έλαβε η ίδια η επιχείρηση για να αυξήσει το αίσθημα της ασφάλειας των επισκεπτών της.

Για την επίτευξη του ερευνητικού σκοπού που τέθηκε στην εργασία το θέμα αναπτύχθηκε μέσα από πέντε ερευνητικά ερωτήματα.

Το κύριο ερευνητικό ερώτημα λοιπόν είναι αν η Costa Navarino κατάφερε να ανταπεξέλθει επιτυχία στις αλλαγές που επέφερε η πανδημία του Covid-19 και να αποτελέσει ιδανικό και προσιτό προορισμό για τους επισκέπτες της τόσο από την σκοπιά των επισκεπτών όσο και από την οπτική γωνία της ίδιας. Σκοπός αυτού του ερωτήματος αποτελεί να κατανοήσουμε βαθύτερα τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται οι Μάνατζερ των τμημάτων της επιχείρησης την παροχή μιας ασφαλούς διαμονής εν μέσω πανδημίας, κατά τη διάρκεια της οποίας ο τουρισμός, όπως έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο, έχει πληγεί τραγικά και από την άλλη πλευρά τον τρόπο με τον οποίο οι επισκέπτες αντιλήφθηκαν τα μέτρα προστασίας και αν αισθάνθηκαν την ασφάλεια που προσπάθησε να τους παρέχει η Costa Navarino.

Ακόμη, υπάρχουν επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα που συμπληρώνουν το κυρίως ερευνητικό ερώτημα. Πιο αναλυτικά, το πρώτο επιμέρους ερώτημα αφορά στη διαδικασία επαναλειτουργίας της Costa Navarino κατά τη διάρκεια της σεζόν 2020 και 2021. Ουσιαστικά επιθυμούμε να ερευνήσουμε αν η διαδικασία της επαναλειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας αποτέλεσε εύκολη διαδικασία, τόσο τη σεζόν του 2020 όπου η πανδημία ήταν πρωτόγνωρο φαινόμενο, όσο και το 2021 όπου η κατάσταση πλέον ήταν ήδη γνώριμη, με σημαντική διαφορά τον εμβολιασμό του πληθυσμού κατά του Covid-19.

Σχετικά με το παραπάνω, θα αναφερθούν και θα αναλυθούν οι δυσκολίες που αντιμετώπισε το κάθε τμήμα ξεχωριστά στην εφαρμογή των νέων μέτρων, όπως επίσης θα αναφερθούν τα μέτρα που εφαρμόστηκαν από το κάθε τμήμα. Σημαντικό προς έρευνα αποτελεί το εξής, αν ο/η Μάνατζερ του κάθε τμήματος, έλαβε περαιτέρω

μέτρα για την ενίσχυση της ασφάλειας των επισκεπτών και των εργαζομένων αντίστοιχα.

Τελευταίο ερευνητικό ερώτημα, αποτελεί το πως βίωσαν και χαρακτήρισαν οι επισκέπτες της Costa Navarino τη διαμονή τους στο συγκρότημα εν μέσω πανδημίας. Το συγκεκριμένο επιμέρους ερώτημα θα ερευνηθεί τόσο από την σκοπιά των Μάνατζερ αλλά και των ίδιων των επισκεπτών.

Σε αυτό το σημείο οφείλουμε να προσδιορίσουμε τον τρόπο με τον θα επιβεβαιώσουμε την εντύπωση του επισκέπτη ως προς την εμπειρία που βίωσε κατά τη διαμονή του στην Costa Navarino. Θα διεξαχθεί λοιπόν δευτερογενής έρευνα και θα συλλεχθούν σχόλια των επισκεπτών από την διαδικτυακή πλατφόρμα του trip advisor σχετικά με την εμπειρία τους εν μέσω της πανδημίας.

4.3 Κατηγορίες συνέντευξης

Η συνέντευξη είναι ένα από τα βασικότερα εργαλεία της ποιοτικής μεθόδου. Πρόκειται για την αλληλεπίδραση, την επικοινωνία μεταξύ προσώπων, που καθοδηγείται από τον ερευνητή ή ερωτώντα με στόχο την απόσπαση πληροφοριών σχετιζομένων με το αντικείμενο της έρευνας (Cohen & Manion 1992). Οι συνεντεύξεις διακρίνονται σε δομημένες, μη δομημένες και ημιδομημένες.

Η δομημένη ή αλλιώς κατευθυνόμενη συνέντευξη έχει καθοριστεί από πριν από τον ερευνητή (συνεντευκτής) και διατυπώνονται προκαθορισμένες ερωτήσεις, οι οποίες έχουν συγκεκριμένο αριθμό και περιεχόμενο και από τις οποίες δεν υπάρχει περιθώριο παράκλησης (Cohen et al. 2008). Με αυτήν τη μορφή η συνέντευξη τείνει να μοιάζει με το ερωτηματολόγιο και γι' αυτό το λόγο αποκαλείται μερικές φορές, εσφαλμένα μεν, προφορικό ερωτηματολόγιο .

Στον αντίποδα, στη μη δομημένη-ελεύθερη συνέντευξη επιτρέπεται στον ερωτώμενο να αναπτύξει ελεύθερα τις απόψεις του, χωρίς φυσικά αυτό να σημαίνει ότι μιλάει για οτιδήποτε ή ότι δεν εξυπηρετείται ο σκοπός του ερευνητή, αλλά ότι δύναται η ευκαιρία να ανακαλυφθούν νέοι τρόποι σκέψης μέσω των απαντήσεων του ερωτωμένου (Cohen et al. 2008). Στη συνέχεια είναι σημαντικό ο ερευνητής να προβεί στην αξιολόγηση των απαντήσεων, η οποία είναι υποκειμενική και επηρεάζεται από προκαταλήψεις και στερεότυπα του ερευνητή. Αυτό σημαίνει ότι η

αξιολόγηση εύκολα μπορεί να αμφισβητηθεί για την εγκυρότητά της και την αξιοπιστία της.

Η ημιδομημένη (ημικατευθυνόμενη) συνέντευξη κινείται μεταξύ των δύο άκρων και αποσκοπεί στην συμπλήρωση και στη διασαφήνιση των στοιχείων που συλλέγονται από το ερωτηματολόγιο ή και την Παρατήρηση. Σε αυτή την περίπτωση ο ερευνητής έχει προκαθορίσει ορισμένες ερωτήσεις, οι οποίες λειτουργούν ως κατευθυντήριοι άξονες (Κυριαζή 1998).

Ωστόσο, οι συνεντεύξεις γενικά εμφανίζουν και μειονεκτήματα, τα οποία ο ερευνητής πρέπει να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει. Παρόλα αυτά η ερευνητική συνέντευξη δεν αφορά και δεν αναφέρεται στον ερωτώμενο, αλλά υπάγεται στους σκοπούς του ερευνητή.

4.4 Διεξαγωγή Συνεντεύξεων

Για την παρούσα ερευνητική εργασία επιλέχθηκαν δώδεκα (12) Υπεύθυνοι Τμημάτων της Costa Navarino από τα τμήματα που προαναφέρθηκαν. Σκοπός είναι οι άνθρωποι που διοικούν αυτά τα τμήματα να μπορέσουν να σκιαγραφήσουν και να αποτυπώσουν λεκτικά την εμπειρία που προσέφεραν στους επισκέπτες μέσα από τα μάτια τα δικά τους αλλά και των ίδιων των επισκεπτών. Πιο συγκεκριμένα, επιλέχθηκαν τα συγκεκριμένα τμήματα, διότι είχαν άμεση επαφή με τον επισκέπτη και μπορούν να προσδιορίσουν και να «ζωγραφίσουν» με ακρίβεια την εικόνα για τον επισκέπτη και τον τρόπο με τον οποίο βίωσαν την διαμονή τους στην Costa Navarino, ώστε να μπορέσουμε να καταλήξουμε στο αν η Costa Navarino κατάφερε να ανταπεξέλθει στις συνέπειες που επέφερε η πανδημία Covid-19 και να αποτελέσει ιδανικό και προσιτό προορισμό για τους επισκέπτες της.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στην επιλογή των συνεντευζομένων, διότι όταν το πεδίο έρευνας μας παρέχει το περιθώριο να προχωρήσουμε εμείς με την επιλογή συνεντευζομένων ανάμεσα από έναν συγκεκριμένο αριθμό, τότε οφείλουμε με την σειρά μας να λάβουμε υπόψη ποιες από τις δυνητικές επιλογές μας θα μας χαρίσουν ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα. Είναι φυσικό λοιπόν, ο προϋπολογισμός, ο περιορισμένος χρόνος και οι δυνατότητες του ερευνητή, να μην ευνοήσουν στη διεξαγωγή όλων των ατόμων που θα μπορούσαν να απαντήσουν σε αυτές (Saldana,

2011). Οι συνεντεύξεις διήρκησαν περίπου από 5 έως και 23 λεπτά ανάλογα με το τμήμα και τις ερωτήσεις που καλούνταν να απαντήσει ο κάθε συνεντευξιαζόμενος.

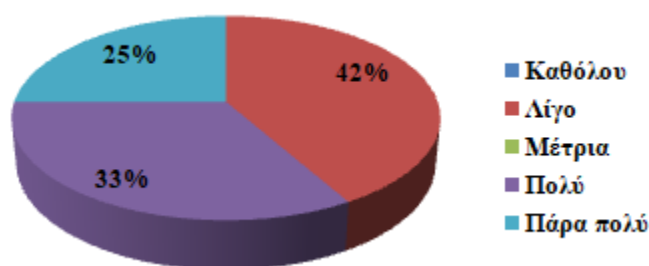
Επομένως, ο αριθμός των «αρκούντων» συνεντευξιαζόμενων εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, εφόσον, όμως, έχουν συλλεχθεί τα επαρκή δεδομένα εκ των συνεντεύξεών μας, είτε αυτά προέρχονται από ένα άτομο, είτε από περισσότερα, θα προκύψει ένα επαρκές συνολικό έργο για ανάλυση (Γκαϊτάτζη 2020).

4.5 Αποτελέσματα έρευνας και Ερμηνεία αποτελεσμάτων

4.5.1 Αποτελέσματα έρευνας των συνεντεύξεων

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, έχουν ομαδοποιηθεί βάσει των ερωτήσεων που τέθηκαν, ώστε να μπορέσουμε να εξυπηρετήσουμε το σκοπό μας και να καταλήξουμε στο αν εν τέλει η Costa Navarino ανταπεξήλθε στις συνέπειες που επέφερε η πανδημία και αν κατάφερε να αποτελέσει ιδανικό προορισμό για τους επισκέπτες της.

Διάγραμμα 4.1. Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;



Πιο συγκεκριμένα, ο τρόπος δράσης του τμήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων και Παραπόνων δεν επηρεάστηκε σχεδόν καθόλου εφόσον οι επισκέπτες παρά την νέα πραγματικότητα που επικρατούσε επιθυμούσαν τη διαπροσωπική επαφή. Σίγουρα ενισχύθηκε η χρήση των τεχνολογικών μέσων σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, διότι πλέον λόγω της κατάστασης χρησιμοποιήθηκε μια εφαρμογή όπου μπορούν να βρουν στοιχεία επικοινωνίας αντί για τις κάρτες, ώστε να επικοινωνήσουν μαζί μας. Ακόμη, λόγω της κατάστασης δεν επιτρέπονταν οι χειρόγραφες κάρτες ως δώρο στα δωμάτια μαζί με άλλα δώρα για το καλωσόρισμα. Γι' αυτό το λόγο, χρησιμοποιήθηκαν τα μηνύματα στην τηλεόραση.

Επιπλέον, σχεδόν καθόλου δεν επηρεάστηκε ο τρόπος δράσης του τμήματος Κρατήσεων και Εσόδων, διότι η ζήτηση ήταν αρκετά υψηλή. Επομένως, η μοναδική διαφορά σε σχέση με τις προηγούμενες χρονιές αποτέλεσε η ευελιξία ως προς τους όρους της πολιτικής ακύρωσης, σύμφωνα με την οποία όταν κάποιος επισκέπτης προχωρούσε σε κράτηση με την επιλογή πακέτου άμεσης προεξόφλησης όλου του ποσού, σε περίπτωση ακύρωσης το ποσό αυτό δεν χανόταν αλλά ήταν διαθέσιμο για χρήση μέχρι το τέλος του επόμενου χρόνου.

Το τμήμα Οροφοκομίας επίσης δεν επηρεάστηκε σχεδόν καθόλου απλά έπρεπε να προσαρμοστεί στα νέα μέτρα του Covid-19 με βάσει τα πρωτόκολλα και τα νέα μέτρα που όρισε η Ελληνική Κυβέρνηση. Γεγονός που βελτίωσε τον τρόπο καθαρισμού και απολύμανσης των δωματίων. Ειδικότερα, στις αναχωρήσεις και δεν υπήρχε τίποτα στο δωμάτιο από τον προηγούμενο επισκέπτη και την απολύμανση του δωματίου γινόταν χρήση του ατμοκαθαριστή για τα στρώματα, τα μαξιλάρια και τα καλύμματα από τους καναπέδες και η αποστείρωση γινόταν σε 70 βαθμούς κελσίου. Αν επρόκειτο να γίνει χρήση του δωματίου την επόμενη ημέρα, τα απολυμαντικά ήταν αρκετά. Στόχος ήταν η διασφάλιση της απολύμανσης του κάθε δωματίου, γι αυτό το λόγο ανανεώνονταν τα υλικά καθαρισμού όπως επίσης και τα σκεύη καθαρισμού, χωρίς να πηγαίνουν από το ένα δωμάτιο στο άλλο χωρίς να έχουν απολυμανθεί.

Το ίδιο ακριβώς απάντησε η Μάνατζερ του τμήματος Αισθητικής και Ευεξίας, διότι θεωρεί ότι η προσαρμογή στα μέτρα του νέου νομοθετικού πλαισίου βελτίωσε τόσο την ροή επισκεπτών στο χώρο του σπα, όσο και το λειτουργικό κομμάτι του τμήματος. Ωστόσο, δεν λειτούργησαν η θαλασσοθεραπεία, το χαμάμ, η σάουνα, το δωμάτιο πάγου, καθώς επίσης και οι θεραπείες θαλασσινού νερού. Ακόμη, δεν επιτρεπόταν πλέον η θεραπεία σε πολλά άτομα μαζί αλλά μέχρι δύο άτομα.

Από την άλλη πλευρά οι υπεύθυνοι του τμήματος υποδοχής υποστήριξαν ότι ο τρόπος δράσης του τμήματος επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό διότι τα μέτρα όλα εστίαζαν στην κοινωνική αποστασιοποίηση, γεγονός το οποίο αντιτίθεται στην έννοια της φιλοξενίας, με αποτέλεσμα να χάνεται θεωρητικά πάντα η προσωπική επαφή στην οποία στοχεύαμε όλα αυτά τα χρόνια. Ήταν δηλαδή κάτι πρωτόγνωρο και απαιτούνταν ο συνδυασμός της επιτυχημένης εφαρμογής των μέτρων (πλεξιγκλάς στην υποδοχή ανάμεσα από τους εργαζόμενους και τον επισκέπτη, χρήση μάσκας

κ.ά.) ενώ παράλληλα δεν θα έπρεπε να επηρεαστεί η άμεση επαφή με τους επισκέπτες.

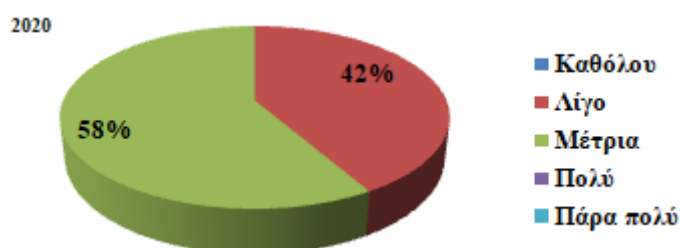
Σε μεγάλο βαθμό επηρεάστηκε και το τμήμα Απασχόλησης Παιδιών, διότι ο παιδικός σταθμός της Costa Navarino (Cocoon) δεν λειτούργησε τη σεζόν του 2020 αλλά και τη σεζόν του 2021 για λόγους ασφάλειας. Ακόμη, το κάθε παιδί είχε τον δικό του εξοπλισμό και κρατούνταν οι αποστάσεις ασφαλείας, με αποτέλεσμα οι ομάδες να μικρότερες όμως παρόλα αυτά τα παιδιά προσαρμόστηκαν κατευθείαν στη νέα πραγματικότητα και στην διεξαγωγή των δραστηριοτήτων.

Μέγιστης σημασίας αποτελεί η απάντηση που δόθηκε από το τμήμα του Επισιτισμού καθώς επηρεάστηκε πάρα πολύ με την εμφάνιση της πανδημίας, γιατί έπρεπε να αλλάξει ο τρόπος λειτουργίας του (Standard Operation's Procedure) και να προσαρμοστούν στην θέση τους βήματα που σχετίζονται με την υγειονομική ασφάλεια του ξενοδοχείου, το οποίο δυσκόλεψε την ταχύτητα και την ποιότητα του service. Αυτό σημαίνει ότι επηρεάστηκαν πάρα πολύ οι συνεργάτες που είχαν άμεση επαφή με τον επισκέπτη, διότι είναι δύσκολο να εργάζεται κάποιος με μάσκα και γάντια και να σκέφτεται συνεχώς ότι πρέπει να διατηρεί συγκεκριμένη απόσταση από τον επισκέπτη τη στιγμή που έρχεται σε επαφή μαζί του, με αποτέλεσμα να καθίσταται λίγο πιο ψυχρή η δουλειά στον επισιτιστικό κλάδο. Από προκύπτει λοιπόν η εξής πρόκληση, να καταφέρουμε να κάνουμε τους επισκέπτες να νιώθουν το ίδιο όπως πριν με τη πανδημία, με και χωρίς μάσκα, με και χωρίς γάντια, παρά το γεγονός ότι ο κόσμος ήταν προετοιμασμένος, διότι το γνωρίζω με το βιώνω έχει σημαντική διαφορά. Βέβαια αυτή η κατάσταση μας δίδαξε πως όποιο εμπόδιο και αν εμφανιστεί μπορούμε να το προσπελάσουμε εάν πραγματικά θέλουμε, ανέφερε ένας από τους Μάνατζερ του επισιτιστικού τμήματος.

Τέλος, ο τρόπος δράσης του τμήματος Γυμναστηρίου επηρεάστηκε εντελώς διότι μέσα στο ΦΕΚ επιτρεπόταν η λειτουργία του γυμναστηρίου αλλά επηρεάστηκε μέχρι και σήμερα με την λειτουργία των εσωτερικών πισινών, της σάουνας, του τζακούζι και του ατμόλουτρου (steam bath) τα οποία έως και σήμερα δεν λειτουργούν με εξαίρεση το ατμόλουτρο με την απαραίτητη απολύμανση και κατόπιν ραντεβού, εξυπηρετώντας ένα άτομο την ημέρα, λόγω του χρόνου που χρειάζεται για την κατάλληλη απολύμανση. Για λόγους ασφαλείας παρέμειναν κλειστά ακόμα και όταν «άνοιξαν» κάποια παραθυράκια. Το ίδιο ακριβώς συνέβη με την χωρητικότητα των

ατόμων στο γυμναστήριο, όπου ανάλογα με τα τετραγωνικά μέτρα φιλοξενούνταν συγκεκριμένος αριθμός ατόμων.

Διάγραμμα 4.2. Η επαναλειτουργία της Costa Navarino με την εμφάνιση της πανδημίας αποτέλεσε εύκολη διαδικασία κατά τη διάρκεια της σεζόν 2020;



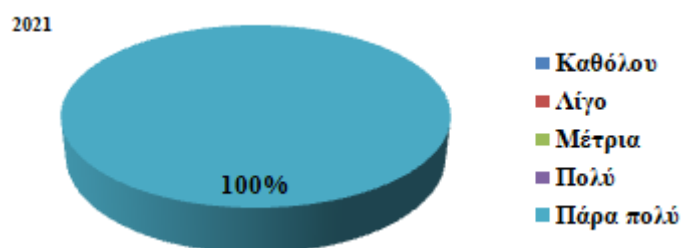
Ιδιαίτερης σημασίας αποτελεί το γεγονός ότι όλοι το 42% των ερωτηθέντων βρήκαν λίγο εύκολη διαδικασία επαναλειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας ενώ το 58% περίπου εύκολη για τη σεζόν 2020, διότι δυσκολεύτηκαν σε ένα μικρό βαθμό με την εφαρμογή των νέων νομοθετικών πλαισίων, εφόσον η εμφάνιση της πανδημίας αποτελούσε άγνωστο φαινόμενο.

Αναλυτικότερα, το τμήμα του επισιτισμού ανέφερε ότι η συνεχής μεταβολή των μέτρων από την κυβέρνηση ειδικότερα σχετικά με τον κλάδο της εστίασης δυσκόλεψε σε ένα μικρό βαθμό την λειτουργία του τμήματος, διότι δεν υπήρχε σταθερότητα. Ωστόσο, ήταν λογικό και αναμενόμενο.

Από την πλευρά του τμήματος υποδοχής έπρεπε η εφαρμογή των μέτρων να γίνει απόλυτα σωστά και να συνδυάζεται με την άμεση επαφή που ορίζει η λειτουργία της ρεσεψιόν με τον επισκέπτη, κάτι το οποίο ήταν οξύμωρο. Δημιουργήθηκε δεύτερη ρεσεψιόν καθώς επίσης εισήχθη νέα θέση και νέα καθήκοντα για την αποφυγή συνωστισμού. Το πιο δύσκολο κομμάτι ήταν η προσαρμογή και η εκπαίδευση για τα νέα δεδομένα. Ακόμη, με αφορμή την εμφάνιση της πανδημίας αποτέλεσε πολύ καλή αφορμή, ώστε ο τρόπος πληρωμής να υλοποιείται ανέπαφα. Επίσης, μια μέρα πριν την αναχώρηση των επισκεπτών οι εργαζόμενοι της υποδοχής επικοινωνούσαν με τους επισκέπτες, ώστε να ενημερωθούν εάν οι τελευταίοι επιθυμούσαν να λάβουν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τις αναλυτικές τους χρεώσεις με στόχο να διεξαχθεί πιο άμεσα η διαδικασία της αναχώρησης.

Ουσιαστικά, όλα τα τμήματα δυσκολεύτηκαν ελαφρώς με την εφαρμογή των μέτρων ώστε να μη χαθεί το συναίσθημα της φιλοξενίας, όπως δήλωσαν.

Διάγραμμα 4.3. Η επαναλειτουργία της Costa Navarino με την εμφάνιση της πανδημίας αποτέλεσε εύκολη διαδικασία κατά τη διάρκεια της σεζόν 2021;



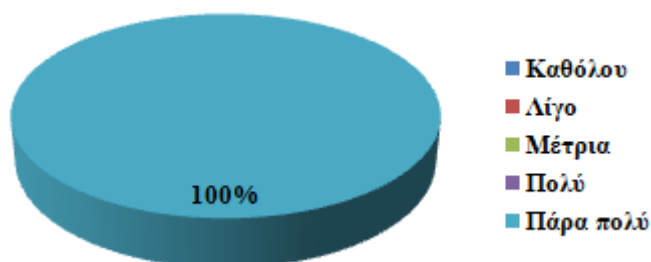
Σε αντίθεση με τη σεζόν του 2020 το 2021 η επαναλειτουργία της Costa Navarino φάνταζε πλέον μια πάρα πολύ εύκολη διαδικασία απάντησαν ομόφωνα οι συνεντευξιζόμενοι, διότι το γεγονός ότι η Κόστα Ναβαρίνο λειτούργησε την προηγούμενη χρονιά ευνόησε την διαδικασία επαναλειτουργίας τη σεζόν 2021, ενώ σημειώθηκε μεγάλο ποσοστό των ξενοδοχειακών μονάδων της χώρας, τα οποία ανέστειλαν τη λειτουργία τους για τη σεζόν 2021. Επομένως, ήταν ήδη γνωστή η διαδικασία και η εφαρμογή των μέτρων σε σχέση με άλλα ξενοδοχεία, δήλωσε η Μάνατζερ του τμήματος κρατήσεων.

Γι αυτό το λόγο, σχεδόν όλα τα τμήματα τήρησαν τα ίδια μέτρα τη σεζόν του 2020 με τη σεζόν 2021, ενώ σε μερικά παρατηρήθηκαν περαιτέρω αλλαγές, όπως για παράδειγμα στο τμήμα του Γυμναστηρίου αξιοποίησε το χώρο που ήταν πριν πισίνα, εφόσον προστέθηκαν προστατευτικά, ενισχύοντάς τον με έξτρα όργανα, ώστε να υπάρχει περισσότερη διαθεσιμότητα στα ραντεβού. Επιπλέον, *το Westin αποτελεί Wellness Hotel και η γυμναστική ανήκει στα Brands Standard του με αποτέλεσμα να προσπαθήσουμε να στο ίδιο σημείο τις υπηρεσίες που παρείχαμε*, σύμφωνα με τη Μάνατζερ του τμήματος Γυμναστηρίου.

Επιπροσθέτως, το τμήμα της Υποδοχής παρείχε δωρεάν Rapid Test για όλους τους επισκέπτες κατά την άφιξή τους τη σεζόν 2021 με στόχο την πρόληψη και την ασφάλεια όλων των επισκεπτών.

Τέλος, το τμήμα Οροφοκομίας το 2021 αγόρασε επιπλέον μηχανήματα για απολύμανση σε μεγάλους χώρους και ανοιχτούς, χωρίς αυτό να υπάρχει στο νομοθετικό πλαίσιο με στόχο την παροχή περαιτέρω ασφάλειας.

Διάγραμμα 4.4. Ήταν ικανοποιητικά τα μέτρα που πάρθηκαν από το κάθε τμήμα;



Όσον αφορά τα μέτρα που πάρθηκαν από το κάθε τμήμα, όλοι οι υπεύθυνοι υποστήριξαν πως τα μέτρα ήταν πάρα πολύ ικανοποιητικά και ότι η εταιρία έκανε το καλύτερο δυνατό που θα μπορούσε από πλευράς της.

Ειδικότερα, ο υπεύθυνος του τμήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων και Παραπόνων τόνισε ότι παρατηρήθηκε αλλαγή στη συμπεριφορά του κόσμου γενικότερα με αποτέλεσμα να γίνουν πιο απαιτητικοί οι επισκέπτες πλέον, ωστόσο δεν υπήρξαν ιδιαίτερα παράπονα για την πρόληψη και τήρηση των μέτρων κατά της πανδημίας. Παρόλα αυτά υπάρχουν και οι εξαιρέσεις. Για παράδειγμα ο κόσμος δεν δεχόταν να φοράει μάσκα και αντιδρούσαν αρνητικά στην τήρηση αυτού του μέτρου.

Η υπεύθυνη το τμήμα Οροφοκομίας υποστήριξε ότι πολλοί επισκέπτες επιθυμούσαν να μάθουν τα προϊόντα που χρησιμοποιούνταν για την απολύμανση των χώρων και των δωματίων με αποτέλεσμα να νιώθουν ασφάλεια όταν συνειδητοποιούσαν ότι είναι εγκεκριμένα από τον ΕΟΔΥ. *Πιο επιφυλακτικοί ήμασταν εμείς παρά οι επισκέπτες*, ανέφερε η ίδια. Σχετικά με αυτό, ελάχιστο ποσοστό των επισκεπτών περίπου 5-6 δωμάτια κατά τη διάρκεια της σεζόν δεν επιθυμούσαν να καθαριστεί το δωμάτιο τους καθημερινά κατά την διαμονή τους. Επομένως, υπήρξαν ελάχιστοι επισκέπτες που διαμαρτυρήθηκαν για την καθαριότητα του δωματίου, διότι πάντα υπάρχουν και οι εξαιρέσεις και ακουγόταν ήδη ότι η Costa Navarino τηρεί και με το παραπάνω τα μέτρα για την διασφάλιση της υγείας των επισκεπτών και του προσωπικού αντίστοιχα, το οποίο διαδόθηκε από τους ίδιους τους επισκέπτες.

Από την πλευρά του επισιτιστικού τμήματος παρατηρήθηκε συνωστισμός στα πρωινά αλλά το κατάφερε να δημιουργήσει μια είσοδο και μια έξοδο στο κεντρικό εστιατόριο όπως επίσης σημαντικό ρόλο σημείωσε η ύπαρξη ενός ατόμου στην είσοδο και ενός ακόμη στην έξοδο, καθώς επίσης ενός τρίτου εντός του εστιατορίου, έτσι ώστε με ενδοεπικοινωνία να ελέγχεται ο αριθμός επισκεπτών και να ανανεώνεται με

φυσιολογική ροή. Με αυτό τον τρόπο καταφέραμε να πετύχουμε την ικανοποίηση των επισκεπτών. Ακόμη, οι επισκέπτες μεγάλης ηλικίας, οι οποίοι δεν είναι απόλυτα εξοικειωμένοι με την τεχνολογία επιθυμούσαν τυπωμένους καταλόγους σε αντίθεση με την νέα γενιά που χρησιμοποιούσαν τα QR Codes. Έτσι λοιπόν, υπήρχαν θετικά και αρνητικά σχόλια σχετικά με τα μέτρα πρόληψης, με τα θετικά να βρίσκονται στην πλειοψηφία.

Οι υπεύθυνοι του τμήματος υποδοχής εστίασαν στο γεγονός ότι τα μέτρα ήταν πάρα πολύ ικανοποιητικά για τους επισκέπτες διότι ως επιχείρηση λάβαμε περαιτέρω μέτρα από αυτά που όρισε η Ελληνική κυβέρνηση. Το γεγονός ότι υπήρχε μηχανήμα θερμομέτρησης στην υποδοχή και σταθμοί με απολυμαντικά ευνοούσε το αίσθημα της ασφάλειας. Επίσης, υπήρχαν διαφορές σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια π.χ. δεν παρέχόταν πλέον τυπωμένος χάρτης αλλά υπήρχε εφαρμογή με τον χάρτη του ξενοδοχείου. Ακόμη, παρατηρήθηκε μειωμένη κίνηση στην υποδοχή από τους διαμένοντες, διότι το τμήμα υποδοχής τους προέτρεπε να χρησιμοποιούν την εφαρμογή για κρατήσεις σε εστιατόρια. Πολλοί επισκέπτες ένιωθαν ασφάλεια στο ξενοδοχείο και γι αυτό το λόγο πολλοί επιθυμούσαν να παρατείνουν τη διαμονή τους ή ακόμη να κλείσουν τις διακοπές τους για την επόμενη χρονιά. Το σχέδιο δράσης της εταιρίας υπερκάλυψε τις ανάγκες των επισκεπτών, με αποτέλεσμα να νιώθουν ασφάλεια και αυτό το απέδειξε η μεγάλη πληρότητα τόσο το 2020 και το 2021. Βέβαια κάποιοι άνθρωποι δείχνανε υπερευαισθησία αλλά στην πλειοψηφία τα σχόλια ήταν θετικά. Ελάχιστοι επισκέπτες θεωρούσαν ότι πρέπει να παρθούν περισσότερα μέτρα. Επίσης, κάποιες φορές τα μέτρα πρόληψης θεωρήθηκαν υπερβολικά από κάποιους επισκέπτες, όπως για παράδειγμα η επιβολή μάσκας. *Ωστόσο από πλευράς μας κάναμε ότι καλύτερο μπορούσαμε δεδομένου ότι υπήρχε περιορισμός από την Ελληνική Κυβέρνηση*, τόνισε η Μάνατζερ της υποδοχής του The Westin Resort.

Επίσης, το τμήμα Απασχόλησης Παιδιών αξιολόγησε τα μέτρα πρόληψης πάρα πολύ ικανοποιητικά, καθώς επίσης τα σχόλια ως προς την ασφάλεια που παρείχαμε ήταν ως επί το πλείστον θετικά. Μόνο στην αρχή παρατηρήθηκε δυσανασχέτιση με την αναστολή λειτουργίας του παιδικού σταθμού Cocoon, όμως το γεγονός ότι αντικαταστήθηκε με φύλαξη από εξειδικευμένο άτομο καθησύχασε αμέσως τους γονείς. Εξάλλου τα μικρά παιδιά δεν μπορούν να κρατήσουν αποστάσεις ασφαλείας και δεδομένου ότι σε έναν παιδικό σταθμό τα παιδιά είναι τα ίδια ενώ στην Costa

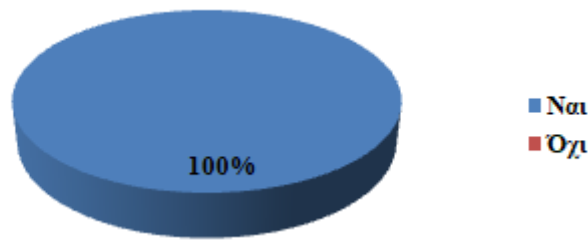
Navarino ανανεώνονται ανά μία ώρα ή ανά μισή ημέρα θεωρήθηκε αναγκαία η αναστολή λειτουργίας του.

Στο επίκεντρο του τμήματος κρατήσεων βρισκόταν η πολιτική ακύρωσης, όπου οι επισκέπτες ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι με την πολιτική ακύρωσης δεδομένου πως ήθελαν να γνωρίζουν, ότι το ποσό τους δεν κινδυνεύει. Επιπλέον, αντιλαμβανόμαστε ότι τα μέτρα πρόληψης ήταν ικανοποιητικά διότι πολύ μεγάλο ποσοστό ανθρώπων που επισκέφτηκε το ξενοδοχείο το 2020 ήθελε να το επισκεφτεί και το 2021, λαμβάνοντας το τμήμα κρατήσεων πολλά μηνύματα που έγραφαν ότι επισκέφτηκαν το ξενοδοχείο το 2020 ένιωσαν ασφάλεια και θέλουν να έρθουν ξανά ή αντίστοιχα σε τηλεφωνήματα που έλεγαν *ήρθαν οι φίλοι μας έμειναν πολύ ευχαριστημένοι και ένιωσαν ασφάλεια και θέλουμε να έρθουμε κι εμείς*. Σχετικά με αυτό, πολλοί διαμένοντες επισκέπτονταν το ξενοδοχείο για 2 μέρες και παρέτειναν τη διαμονή τους έως 2 εβδομάδες, καθώς επίσης πολλοί Έλληνες ήρθαν περίπου 10 φορές την ίδια σεζόν.

Επίσης, σχετικά με το γυμναστήριο οι επισκέπτες δεν ήταν καθόλου διστακτικοί γιατί αισθάνονταν ασφάλεια ήδη κι ακόμη είχαν ξεπεράσει το στάδιο του φόβου εκείνοι που θέλουν να γυμναστούν και να λάβουν μέρος στα προγράμματα γυμναστικής. Επομένως αναγνωρίζοντας πλέον ότι έχουν ληφθεί τα απαραίτητα μέτρα κάθε δραστηριότητα φαντάζει ασφαλής. *Ωστόσο σαν ξενοδοχείο εξαντλήσαμε όλους του δυνατούς πόρους βρήκαμε πολλές εναλλακτικές δραστηριότητες εφόσον κρίναμε ότι είναι ασφαλή. Δεν θα ήταν επιτρεπτό να παρέχουμε μια υπηρεσία και να κάνουμε έκπτωση στο θέμα υγείας*, τόνισε η υπεύθυνη του τμήματος γυμναστηρίου.

Τέλος, η υπεύθυνη του τμήματος Αισθητικής και Ευεξίας μας εξήγησε ότι τα μέτρα που πάρθηκαν ήταν κάτι παραπάνω από ικανοποιητικά για τα δεδομένα της κατάστασης της χώρας, παρά τα ελάχιστα αρνητικά σχόλια που δέχθηκαν, τα οποία κυρίως αφορούσαν την χρήση μάσκας των επισκεπτών.

Διάγραμμα 4.5. Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;



Όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι θεωρούν ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην τοποθεσία της, διότι η Costa Navarino αποτελεί χερσαίος προορισμός και καθιστά την πρόσβαση πιο εύκολη ειδικά για τον ελληνικό πληθυσμό.

Επιπλέον, η Costa Navarino έχει πολύ μεγάλη έκταση με αποτέλεσμα οι επισκέπτες να μην αντιλαμβάνονται ότι το Resort βρίσκεται στο 100% της πληρότητάς του, παρά μόνο στο χώρο του πρωινού και στην Αγορά το βράδυ, όπου δυστυχώς εκεί υπήρξε συνωστισμός. Βέβαια όποιος ήθελε να το αποφύγει ήταν εφικτό., υποστήριξε ο υπεύθυνος του τμήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων και Παραπόνων.

Επιπροσθέτως, σημαντικός παράγοντας που συνέβαλε στην παροχή ασφάλειας των επισκεπτών είναι ότι το 91% της Costa Navarino αποτελείται από πράσινους και ανοιχτούς χώρους ενώ το 9% από κτήρια.

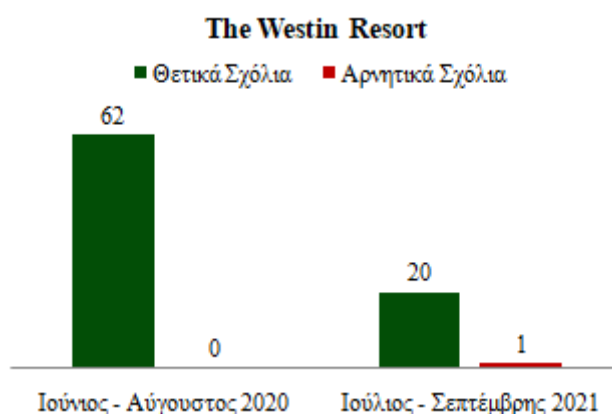
Σύμφωνα με έναν από τους υπεύθυνους του τμήματος Επισιτισμού το πιο βασικό είναι ότι η ίδια ανταπεξήλθε και με το παραπάνω στη νέα καθημερινότητα που επέβαλε η πανδημία, με αποτέλεσμα να παγιωθεί η φήμη της ως ασφαλής προορισμός από τους ίδιους τους επισκέπτες και κυρίως από αυτούς που την επισκέφθηκαν στο άνοιγμα.

Τέλος, πολλοί επισκέπτες δήλωσαν κατά τη διάρκεια της διαμονής τους ότι τα χαμόγελα των εργαζομένων φαίνονται κάτω από τις μάσκες και ότι η Costa Navarino έχει δημιουργήσει ένα περιβάλλον που δεν θυμίζει πανδημία.

4.5.2 Αποτελέσματα δευτερογενούς έρευνας

Τα στοιχεία της δευτερογενούς έρευνας συλλέχθηκαν από πλατφόρμες αξιολόγησης όπως είναι η Marriott, το Trip Advisor, η Expedia και η Booking. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να κατανοήσουμε το πώς βίωσαν οι ίδιοι οι επισκέπτες την διαμονή τους στην Costa Navarino εν μέσω πανδημίας.

Διάγραμμα 4.6. Πώς αξιολόγησαν οι επισκέπτες την διαμονή τους στο The Westin Resort εν μέσω πανδημίας



Η διεξαγωγή της παρούσας έρευνας περιορίστηκε σε συγκεκριμένους μήνες ανά έτος. Αναλυτικότερα για τη σεζόν 2020 επιλέχθηκαν οι μήνες Ιούνιος – Αύγουστος, με αφορμή ότι τον Ιούνιο τέθηκε ξανά σε λειτουργία το The Westin Resort μετά τον πρώτο εγκλωβισμό (lockdown) λόγω της πανδημίας, ενώ παράλληλα οι μήνες Ιούλιος και Αύγουστος αποτελούν την περίοδο υψηλότερης ζήτησης για διακοπές. Σε αυτή την περίοδο λοιπόν 62 κριτικές βρέθηκαν στα μέσα κοινωνικής ενημέρωσης σχετικά με την πανδημία και ήταν όλες θετικές όσον αφορά το περιβάλλον που προσέφερε το The Westin Resort εν μέσω πανδημίας για τη συγκεκριμένη χρονιά.

Πιο συγκεκριμένα, οι πρώτες αξιολογήσεις με την επαναλειτουργία τους ξενοδοχείου αναφέρονταν στον ενθουσιασμό των επισκεπτών με την τήρηση των πρωτόκολλων υγείας και τα μέτρα ασφάλειας που πάρθηκαν και στο ότι οι διακοπές στην συγκεκριμένη περιοχή ήταν αυτό που χρειαζόνταν μετά τον εγκλωβισμό που βίωσαν. Ακόμη, εστίασαν στη θερμομέτρηση που γινόταν κάθε φορά στην πύλη για την είσοδο τους, όπως επίσης και στους σταθμούς με τα απολυμαντικά που υπήρχαν σε όλο το Resort. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στους συνεχήs καθαρισμούς στους χώρους των εστιατορίων και της παραλίας π.χ. απολύμανση τραπεζιών, απολύμανση στις

ξαπλώστρες κ.ά. Επιπροσθέτως, αρκετοί σχολίασαν ότι οι εργαζόμενοι φορούσαν μάσκες και γάντια παρά το γεγονός ότι εργάζονταν στους 35 °C.

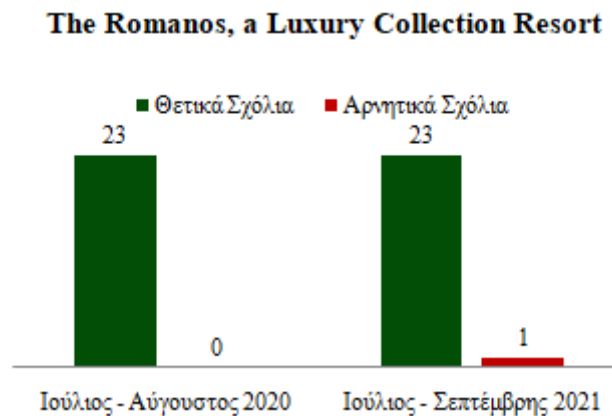
Φυσικά, οι επισκέπτες δεν παρέλειψαν να σχολιάσουν θετικά τη χρήση των τεχνολογικών μέσων, όπως για παράδειγμα την εφαρμογή που τους προέτρεπε το προσωπικό της Costa Navarino να κατεβάσουν και να χρησιμοποιήσουν για την άμεση εξυπηρέτηση τους, είτε για κρατήσεις εστιατορίων, είτε για ραντεβού στο γυμναστήριο κ.ά.

Είναι αξιοσημείωτο ότι στα περισσότερα σχόλια περιλαμβανόταν η λέξη ασφάλεια σε συνδυασμό με τη φράση «αζέχαστες Covid free διακοπές». Μεγάλο ποσοστό των επισκεπτών στο τέλος της αξιολόγησης ανέφεραν ότι το περιβάλλον ήταν τόσο ασφαλές και η εμπειρία τους μοναδική που σίγουρα θα το επισκεφτούν ξανά. Επίσης, αρκετοί επισκέπτες ανέφεραν ότι ενώ στην αρχή ήταν διστακτικοί για τις διακοπές τους, με την άφιξη τους στην Costa Navarino ξεπέρασαν όποια ανησυχία είχαν προηγουμένως. Τέλος, ένα από τα σχόλια στο Trip Advisor είχε τον εξής τίτλο «Μπορείς να αισθανθείς τα χαμόγελα πίσω από τις μάσκες...».

Όσον αφορά τη σεζόν του 2021 τα σχόλια σχετικά με την πανδημία ήταν λιγότερα και συγκεκριμένα 21, ενδεχομένως επειδή για τον κόσμο πλέον ήταν θα μπορούσαμε να σχολιάσουμε «γνωστή» η κατάσταση. Η έρευνα για αυτή τη σεζόν περιορίστηκε στους μήνες Ιούλιο – Σεπτέμβριο και παρατηρήθηκε πως οι επισκέπτες συνέχισαν να επισημάνουν το συναίσθημα ασφάλειας που τους διακατείχε κατά τη διαμονή τους και ότι οι κανόνες που όριζε το πρωτόκολλο υγείας ακολουθήθηκαν και με το παραπάνω. Σχεδόν όλες οι αξιολογήσεις εστίασαν στην συνεχή καθαριότητα τόσο των δημόσιων, όσο και των εσωτερικών χώρων. Ακόμη, το The Westin Resort κατάφερε να διατηρήσει για ακόμη ένα χρόνο τη φήμη τους ως προορισμός εγγυημένα μακριά από την πανδημία, σύμφωνα με τα σχόλια των επισκεπτών.

Βάσει της έρευνας που διεξήχθη, συνειδητοποιούμε ότι τα θετικά σχόλια είχαν ίδιο περιεχόμενο και για τις δύο χρονιές. Ωστόσο, για τη σεζόν 2021 βρέθηκε μόνο ένα αρνητικό σχόλιο που αξιολόγησε τα μέτρα και την καθαριότητα στο ξενοδοχείο ως ανεπαρκή.

Διάγραμμα 4.7. Πως αξιολόγησαν οι επισκέπτες την διαμονή τους στο The Romanos, A Luxury Collection Resort εν μέσω πανδημίας



Ακριβώς τα ίδια κριτήρια χρησιμοποιήθηκαν για την επιλογή περιόδου αναζήτησης αξιολογήσεων που ανάρτησαν οι επισκέπτες του The Romanos, a Luxury Collection Resort, με τη διαφορά ότι η επαναλειτουργία του τέθηκε σε ισχύ από τη 1 Ιουλίου για τη σεζόν 2020.

Στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης βρέθηκαν λιγότερα σχόλια που να αφορούν στην πανδημία σε σχέση με το The Westin Resort και συγκεκριμένα 23. Όλες οι αξιολογήσεις επαινούσαν τη διοίκηση για την εφαρμογή των μέρων με επίκεντρο την καθαριότητα και την ασφάλεια που ένιωθαν οι διαμένοντες. Γενικότερα τα σχόλια ήταν κοινά με τα σχόλια που βρέθηκαν για το The Westin Resort, γεγονός που φαντάζει αναμενόμενο, εφόσον το κτήρια βρίσκονται στον ίδιο χώρο και μοιράζονται κοινές εγκαταστάσεις. Για τη σεζόν 2020 δεν βρέθηκε κάποιο αρνητικό σχόλιο σχετικά με τα μέτρα και την ασφάλεια των επισκεπτών από τους ίδιους.

Σχετικά με τη σεζόν 2021 οι θετικές αξιολογήσεις στο σύνολό τους ήταν 23. Οι επισκέπτες συνέχισαν να επικεντρώνονται στην ασφάλεια και στην αξέχαστη εμπειρία που βίωσαν κατά τη διαμονή τους. Κάποιοι μάλιστα εστίασαν στο δωρεάν Rapid Test που προσφέραμε τη συγκεκριμένη χρονιά κατά την άφιξη των επισκεπτών, μια κίνηση, η οποία βρήκε θετική ανταπόκριση.

Παρόλα αυτά, μόνο μια αξιολόγηση ήταν αρνητική και συγκεκριμένα ο επισκέπτης εξέφρασε το παράπονό του πως οι μάσκες δεν ήταν υποχρεωτικές σε όλους τους εσωτερικούς χώρους, εκτός του πρωινού στο μπουφέ, με αποτέλεσμα να νιώθει άβολα. Το προαναφερθέν σχόλιο έρχεται σε σύγκρουση με τους επισκέπτες που

σθεναρά διαμαρτυρήθηκαν, ότι δεν μπορεί το προσωπικό να τους υποχρεώσει να φορέσουν μάσκα.

Διαπιστώνουμε λοιπόν από τα παραπάνω, ότι η Costa Navarino ανταπεξήλθε με επιτυχία στις συνέπειες που επέφερε η πανδημία του Covid-19 και κατάφερε να αποτελέσει ιδανικός προορισμός για τους επισκέπτες της όπως οι ίδιοι ανέφεραν στις αξιολογήσεις τους. Περαιτέρω συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα θα αναλυθούν στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1. Συμπεράσματα έρευνας

Διαπιστώνουμε λοιπόν πως η κρίση της πανδημίας επέφερε αλλαγές στο σχέδιο δράσης της και στον τρόπο λειτουργίας της Costa Navarino.

Οι συνεντεύξεις που διεξήχθησαν στους υπευθύνους των τμημάτων κατέδειξαν, ότι η πανδημία δεν κατάφερε να αλλάξει ριζικά τον τρόπο δράσης των πλείστων τμημάτων, καθώς ελάχιστα τμήματα επηρεάστηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό ως προς τη λειτουργία τους. Σε αυτό το σημείο, οφείλουμε να αναφέρουμε πως ήταν αναμενόμενο, διότι τμήματα όπως η υποδοχή και ο επισιτισμός βρίσκονται σε συνεχή και άμεση επαφή με τον επισκέπτη περισσότερο από οποιαδήποτε άλλα τμήματα.

Παρόλα αυτά, όλα τα τμήματα αντιμετώπισαν την ίδια δυσκολία, δηλαδή την εφαρμογή των μέτρων της ελληνικής κυβέρνησης με την επαναλειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων την σεζόν του 2020, κυρίως διότι το νομοθετικό πλαίσιο μεταβαλλόταν συνεχώς. Η έρευνα απέδειξε ότι τη σεζόν 2021η επαναλειτουργία του Resort αποτέλεσε πολύ πιο εύκολη διαδικασία για τους εργαζομένους της εταιρίας.

Ακόμη, από την έρευνα που διεξήχθη, διαπιστώνουμε ότι η Costa Navarino ακολούθησε και τήρησε όλα τα υγειονομικά πρωτόκολλα για την προστασία τόσο των εργαζομένων, όσο και των επισκεπτών. Είναι αξιοσημείωτο, ότι το προαναφερθέν επιβεβαιώθηκε και από τις δυο πλευρές, δηλαδή των υπεύθυνων αλλά και των επισκεπτών, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της δευτερογενούς έρευνας.

Επιπροσθέτως, αποτελεί μέγιστης σημασίας το γεγονός ότι η Costa Navarino κατάφερε να δημιουργήσει ένα περιβάλλον ασφαλές, όπου οι επισκέπτες βίωσαν αξέχαστες και μοναδικές διακοπές εν μέσω πανδημίας, ένα περιβάλλον που δεν θα θυμίζει ή τουλάχιστον προσπαθεί να μην θυμίζει πανδημία. Έτσι λοιπόν, γίνεται κατανοητό μέσω της πρωτογενούς έρευνας αλλά και μέσω της δευτερογενούς έρευνας, ότι η Costa Navarino κέρδισε την εμπιστοσύνη των επισκεπτών της και κατάφερε όχι μόνο να ανταπεξέλθει στις συνέπειες που επέφερε η πανδημία αλλά και να δημιουργήσει την φήμη ενός ασφαλή προορισμού στην Ελλάδα, η οποία διαδόθηκε κυρίως από τους επισκέπτες της.

Επιπλέον, μέσα από τα σχόλια των επισκεπτών εξακριβώσαμε ότι το προσωπικό, παρά την κοινωνική αποστασιοποίηση και τα μέτρα που επέφερε η πανδημία, με το χαμόγελό τους κάτω από τις μάσκες τους και την προθυμία τους να εξυπηρετήσουν και να ικανοποιήσουν τους επισκέπτες, κατάφεραν να παραμείνουν με τον τρόπο τους κοντά στους τελευταίους. Γι' αυτό το λόγο, κάποιοι επισκέπτες έδωσαν τον εξής τίτλο στην αξιολόγηση τους «Σπίτι, μακριά από το σπίτι.», ή στο τέλος της αξιολόγησής τους επισήμαναν την επιστροφή τους στο θέρετρο με την φράση «Θα επιστέψουμε σίγουρα.» ή «Ανυπομονούμε να σας επισκεφθούμε ξανά.»

Μολαταύτα, υπάρχει πάντα η εξαίρεση στον κανόνα κάτι το οποίο αποδείχθηκε και από την έρευνα της παρούσας εργασίας, εφόσον παρά τη θετική κριτική και αξιολόγηση, τόσο οι υπεύθυνοι των τμημάτων στις συνεντεύξεις, όσο και η δευτερογενής έρευνα μας επιβεβαίωσαν ότι υπήρξε ελάχιστος αριθμός επισκεπτών που βρήκαν ανεπαρκή τα μέτρα που έλαβε η Costa Navarino ή και το αντίθετο, δηλαδή υπερβολικά.

Εν κατακλείδι, μπορούμε να τονίσουμε βάσει των προαναφερθέντων, ότι η Costa Navarino ανταπεξήλθε με επιτυχία στις αλλαγές που επέφερε η πανδημία του Covid-19 και αποτέλεσε ιδανικό προορισμό για το τουριστικό κοινό που την επισκέφτηκε, όπως αποδείχτηκε και από τις δυο έρευνες που διεξήχθησαν.

5.2. Συμπεράσματα – Προτάσεις

Ο τουρισμός αποτελεί για την χώρα μας, και όχι μόνο, την κύρια δραστηριότητα τόσο σε κοινωνικο-πολιτιστικό όσο και σε οικονομικό επίπεδο. Ειδικότερα, φαίνεται να διαδραματίζει τον σπουδαιότερο ρόλο στην τόνωση και συνάμα στη βελτίωση της οικονομίας μιας χώρας. Με την αύξηση του τουρισμού ενισχύεται και η απασχόληση των ανθρώπων, εφόσον αυξάνονται οι ευκαιρίες απασχόλησης, με αποτέλεσμα να καταπολεμάται κατά κάποιο τρόπο ένα ποσοστό της ανεργίας.

Ωστόσο, για την τουριστική ανάπτυξη μιας περιοχής βασική προϋπόθεση αποτελεί η μεταβολή όχι μόνο της παραγωγής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά και των θεσμών που σχετίζονται με την οργάνωση και λειτουργία της τουριστικής παραγωγής. Για τη σημερινή ανταγωνιστική αγορά μέγιστης σημασίας αποτελεί η ικανοποίηση του τουριστικού κοινού. Δεδομένου ότι οι ανάγκες του τουριστικού κοινού μεταβάλλονται συνεχώς, ταυτόχρονα η ικανοποίηση του αποτελεί ολόένα και

πιο δύσκολη διαδικασία, ειδικά κατά τις περιόδους όπου ο τουριστικός κλάδος βιώνει κρίσεις.

Κρίση αποτελεί η εμφάνιση της πανδημίας του COVID-19 από την οποία, ο τουριστικός κλάδος πλήγηκε σοβαρά, τόσο σε εγχώριο επίπεδο όσο και σε παγκόσμιο. Αναλυτικότερα, η Ευρωπαϊκή Ένωση αναγκάστηκε να προχωρήσει στον περιορισμό των ταξιδιών προς την ΕΕ καθώς και στο εσωτερικό της, εάν το ταξίδι δεν χρήζει σοβαρής ανάγκης, με αποτέλεσμα να υπάρχει πτώση διεθνούς ζήτησης. Ακόμη, πολλές ξενοδοχειακές μονάδες ανέστειλαν τη λειτουργία τους για τη σεζόν 2020 λόγω της εμφάνισης της πανδημίας και των μέτρων που έπρεπε να παρθούν από τις ίδιες τις επιχειρήσεις για την λειτουργία τους. Επομένως, πολλές ξενοδοχειακές μονάδες προτίμησαν να αναβάλλουν τη λειτουργία τους, διότι θα παρουσίαζαν περισσότερα έξοδα απ' ό,τι έσοδα.

Παρόλα αυτά διαπιστώνουμε ότι το κράτος μερίμνησε και έλαβε μέτρα για την στήριξη του ελληνικού τουρισμού εν μέσω της πανδημίας, παρά το γεγονός ότι αποτέλεσε μια σύνθετη διαδικασία. Στο προσκήνιο πλέον του ελληνικού τουρισμού δεν βρίσκεται μόνο η προστασία και η ασφάλεια που έπρεπε να παρέχουν οι επιχειρήσεις - με την εφαρμογή πρωτόκολλων - αλλά και η ικανοποίηση των επισκεπτών, διότι η πανδημία επέφερε αλλαγές στις απαιτήσεις του τουριστικού κοινού. Πλέον, επικρατεί μια ισχυροποίηση των τάσεων για βιωσιμότητα και ψηφιακό μετασχηματισμό.

Ωστόσο, μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες, όπως η Costa Navarino, κατάφεραν να ανταπεξέλθουν στις συνέπειες που επέφερε η πανδημία του COVID-19. Η ίδια έλαβε όλα τα απαραίτητα μέτρα όπως όρισε η Ελληνική Κυβέρνηση αλλά και περαιτέρω για τη διασφάλιση της υγείας των επισκεπτών της. Η λήψη των μέτρων για την προστασία έναντι του COVID-19 αποτέλεσε μια δύσκολη και χρονοβόρα διαδικασία για την επιχείρηση, η οποία όφειλε να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις των επισκεπτών και συνεπώς στην ικανοποίησή τους.

Κατά τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας έρευνας η κύρια δυσκολία είναι ότι η πανδημία, παρά τον εμβολιασμό ενός μεγάλου ποσοστού του ελληνικού πληθυσμού, βρίσκεται σε έξαρση και όχι σε ύφεση, με αποτέλεσμα η διεξαγωγή της έρευνας να αποτελέσει απαιτητική και χρονοβόρα διαδικασία.

Δεδομένου ότι η πανδημία δεν αποτελεί ακόμη παρελθόν και οι μεταλλάξεις του ιού συνεχίζονται, μια πρόταση για την ενίσχυση της φήμης της Costa Navarino θα ήταν η συντονισμένη τουριστική διαφήμιση της περιοχής, με στόχο την προβολή της φύσης που συνδυάζει με τη θάλασσα, με αποτέλεσμα να παρέχεται ποικιλία δραστηριοτήτων, γνωστοποιώντας σε κάποιον επισκέπτη που δεν έχει παραβρεθεί ακόμη στη στέγη της Costa Navarino, ότι η ίδια προσφέρει ένα διαφορετικό μοντέλο τουρισμού κοντά στη φύση. Ακόμη, μέσω της διαφήμισης θα πρέπει να κάνει γνωστό στο κοινό της ότι δεν εφησυχάζεται και ότι θα τηρηθούν τα ίδια και ακόμη περισσότερα μέτρα, εφόσον χρειάζεται, προκειμένου οι επισκέπτες της – συμπεριλαμβανομένων και αυτών που την έχουν επισκεφθεί τα τελευταία δύο χρόνια της πανδημίας – να νιώθουν περισσότερη ασφάλεια και να την επιλέξουν είτε για ακόμη μια φορά, είτε για πρώτη φορά.

Τέλος, η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να επεκταθεί ή να γίνει περαιτέρω έρευνα στο μέλλον αναλύοντας το πώς αντεπεξήλθαν άλλα θέρετρα στην Ελλάδα, έτσι ώστε να είναι εφικτή η σύγκριση, η οποία θα μπορούσε να συμβάλλει στην βελτίωση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών όλων των θέρετρων όχι μόνο εν καιρώ πανδημίας αλλά και μετά την περίοδο του κορωνοϊού.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

Ελληνική Βιβλιογραφία

- ❖ Γκαϊτάτζη, Α. (2020), *Διαχείριση πελατειακών σχέσεων και παραπόνων σε ξενοδοχειακές μονάδες 5* της Κέρκυρας*, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, Πάτρα.
- ❖ Εθνική Τράπεζα Ελλάδος. (2020), *Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2020*, Ανακτήθηκε 20 Οκτωβρίου 2021 από: <https://www.bankofgreece.gr/Publications/ekthdkth2020.pdf>.
- ❖ Εθνική Τράπεζα Ελλάδος. (2020), *Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις. Έρευνα Συγκυρίας. Ειδικό Θέμα: Τουρισμός*, Ανακτήθηκε 20 Οκτωβρίου 2021 από: https://www.nbg.gr/greek/the-group/press-office/e-spot/reports/Documents/SMEs_tourism_Dec2020.pdf.
- ❖ Ευθυμίου Δούση, Γ. (2021), *Η διαχείριση κρίσεων στην περίοδο της πανδημίας του COVID-19 στον ξενοδοχειακό κλάδο: Μελέτη Περίπτωσης οι ξενοδοχειακές μονάδες της Καλαμάτας*, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Τμήμα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων, Καλαμάτα.
- ❖ ΕΟΔΥ (2019, 2021), *Οδηγίες*, Ανακτήθηκε στις 17 Οκτωβρίου 2021 από: <https://eody.gov.gr/neos-koronaaios-covid-19/>.
- ❖ ΕΟΔΥ (2021), *Ημερήσια έκθεση επιδημιολογικής επιτήρησης λοίμωξης από το νέο κορωνοϊό (COVID-19)*, Ανακτήθηκε στις 17 Οκτωβρίου 2021 από: <https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2021/10/covid-gr-daily-report-20211017.pdf>.
- ❖ Ίκκος, Α. & Κουτσός, Σ. (2020), *Η συμβολή του τουρισμού στην Ελληνική Οικονομία, 2019*, 1η εκτίμηση (προσωρινά στοιχεία), Αθήνα: ΙΝΣΕΤΕ.
- ❖ Κυριαζή, Ν. (1998), *Η κοινωνιολογική έρευνα. Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών*, Αθήνα: Ελληνικές Επιστημονικές Εκδόσεις.
- ❖ Λαλούμης Δ. (2015), *Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*, Ανακτήθηκε 25 Μαρτίου 2021, από www.kallipos.gr.
- ❖ Μερκαί, Φ. (2021), *Επίδραση του Covid-19 στον ελληνικό τουρισμό*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Διατμηματικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκησης Επιχειρήσεων (MBA), Θεσσαλονίκη.

- ❖ Μαρούλης, Δ., Τεκός, Α. & Κικίλιας, Η. (2021), *Η Ελληνική Οικονομία: Οι επιπτώσεις του Covid-19 και οι προοπτικές ανάπτυξης*, Ανακτήθηκε 20 Οκτωβρίου 2021 από: https://insete.gr/wp-content/uploads/2021/02/21-02_Elliniki_Oikonomia_synopsis.pdf.
- ❖ Ξενοδοχειακός κλάδος: Αξιολογώντας τον Αντίκτυπο του Covid-19, Ανακτήθηκε 23 Οκτωβρίου 2020 από: <https://www.grant-thornton.gr/insights/article/covid-19-hotels-gr/>.
- ❖ Ρουντένκο, Α. (2021), *Το revenue management και ο ρόλος του στα ξενοδοχειακά καταλύματα στην εποχή του Covid-19*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Θεσσαλονίκη.
- ❖ Σωτηριάδης, Μ. (2001), *Management ξενοδοχείων και επιχειρήσεων εστίασης και αναψυχής*, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα.
- ❖ Χατζηαποστολίδης, Π. (2012), *Σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών, ικανοποίησης πελατών και πίστης καταναλωτών: Μελέτη Περίπτωσης Τμημάτων Επισκευών Λευκών Ηλεκτρικών Συσκευών*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σχολή Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Θεσσαλονίκη.

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

- ❖ Bharwani, S. & Butt, N. (2012), *Challenges for the global hospitality: an HR perspective*, Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 4(2), 150-162.
- ❖ Ceylan, R. F., Ozkan, B., and Mulazimogullari, E. (2020), *Historical evidence for economic effects of COVID-19*, Euro. J. Health Econ. 6, 1–7.
- ❖ Cohen, L. and Manion, L. (1992), *Research methods in education* (3rd edition), London: Routledge.
- ❖ Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2008), *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Μτφρ. Στ. Κυρανάκης κ. ά, Αθήνα: Μεταίχμιο.
- ❖ Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (2005), *Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research*, Handbook of Qualitative Research, 3rd Edition, Sage, Thousand Oaks, 1-32.
- ❖ Dordevic, D., Bogetic, S., Cockalo, D. & Lekic, N. (2016), *The analysis of directions for improvement of competitiveness in domestic hotel enterprises: Students attitudes*. Journal of Engineering Management and Competitiveness, 6(1), 3-1.

- ❖ *European Vaccination Information Portal*. Ανακτήθηκε 19 Οκτωβρίου 2021 από: www.vaccination-info.eu.
- ❖ Heung, V., Wong, M. & Qu, H. (2000), Airport-restaurant service quality in Hong Kong: An application of SERVQUAL. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41, 86- 96.
- ❖ Hodovic-Babic, V. (2015), *Hotel services quality in developing countries measured by SERVQUAL model*. *Acta Geopgraphica*, 2, 5-24.
- ❖ Kotler, P. & Keller, K. (2006), *Marketing Management*. 12th Edition, Prentice Hall.
- ❖ Kotler, P. & Keller, K. (2009), *Marketing Management*. 13th Edition, Prentice Hall
- ❖ Lee, D. (2017), HEALTHQUAL: a multi-item scale for assessing healthcare service quality, *Serv Bus*, 11:491-516.
- ❖ Li, H., Ye, Q. & Law, R. (2013), *Determinants of customer satisfaction in the hotel industry: an application of online review analysis*. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(7), 784- 802.
- ❖ Liu, B., Schroeder, A., Pennington-Gray, L. and Farajat, S.A.D. (2016), *Source market perceptions: How risky is Jordan to travel to?* *Journal of Destination Marketing & Management* 5: 294-304.
- ❖ Oh, H., & Parks, S. (1997), *Customer satisfaction and service quality: a critical review of the literature and research implications for the hospitality industry*. *Hospitality Research Journal*, 35-64.
- ❖ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985), *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49, 41- 50.
- ❖ Parasuraman, A.P., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988), *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40
- ❖ Pradhan, B.B. & Samal, A. (2019), *Service quality in hospitality industry: a systematic review of models*. *Review of Business and Technology Research*, 15, 179-186.
- ❖ Robson, C. (2007), *How to Do a Research Project: A Guide for Undergraduate Students*. Oxford, UK: Blackwell Publishing

- ❖ Samal, A., Bibhuti, B., Divya, A. & Sanjay, K. (2018), *Comparison and study of various reviews and articles on the quality of service in hospitals*. Pharmacologyonline, 1, 69-95
- ❖ Saldana, J. (2011), *Fundamentals of Qualitative Research*. New York: Oxford University Press, Inc.
- ❖ Sohrabi, B., Raeesi, V., Tahmasebipour, K. & Fazli, S. (2012), *An exploratory analysis of hotel selection factors: A comprehensive survey of Tehran hotels*. International Journal of Hospitality Management, 31. 96-106.
- ❖ Wang, I.M. & Shieh, C.J. (2006), *The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUI library*. Journal of Information & Optimization Sciences, 27(1), 193-209
- ❖ Willig, C. (2001), *Introducing qualitative research in psychology: Adventures in theory and method*, Open University Press.
- ❖ WTO. (2001), *Tourism 2020 vision*. Available at: http://www.ontit.it/opencms/export/sites/default/ont/it/documenti/archivio/files/ONT_2001-01-01_00991.pdf
- ❖ WHO. (2011), *The classical definition of a pandemic is not elusive*. BullWorldHealthOrgan, 89(7), 540-541. doi: 10.2471/blt.11.088815
- ❖ WHO (2019), *Coronavirus disease (COVID-19) pandemic*. Available at: https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus2019?gclid=EAIaIQobChMIxK711r_y8gIV2fhRCh3JZAPDEAAYA SAAEgJP__D_BwE
- ❖ Yousapronpaiboon, K. & Johnson, W. (2013), *Measuring hospital out-patient service quality in Thailand*. Leadership in Health Services, 26. 338-355.

Ηλεκτρονικοί Σύνδεσμοι:

- ❖ https://clean.marriott.com/?_ga=2.135842609.184123459.1634895355-1027673609.1607776275
- ❖ <https://www.costanavarino.com/>
- ❖ <https://el.strephonsays.com>
- ❖ <https://mintour.gov.gr/wp-content/uploads/2021/05/KYA6632-2021-yeigionomika-protokolla.pdf>
- ❖ <https://travel.gov.gr/#/>

Παράρτημα Α: Συνεντεύξεις

❖ Συνέντευξη στην Reservations Manager

Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;

Σχεδόν καθόλου, διότι η ζήτηση ήταν πολύ μεγάλη, με αποτέλεσμα η μόνη διαφορά με τις προηγούμενες χρονιές ήταν η πολιτική ακύρωσης κατά την οποία ήμασταν πιο ευέλικτοι και δεν επιμέναμε στην άμεση εξόφληση του ποσού αλλά στην περίπτωση αυτή το ποσό δεν επιστρεφόταν αλλά ήταν διαθέσιμο για χρήση μέχρι το τέλος του επόμενου χρόνου.

Υπήρχε ζήτηση για κρατήσεις με την επαναλειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων τη σεζόν 2020;

Ναι υπήρχε πάρα πολύ μεγάλη ζήτηση αν λάβουμε ως δεδομένο ότι το ξενοδοχείο άνοιξε με 98% πληρότητα το 2020 και ανοίξαμε τον Ιούνιο μετά το τριήμερο του Αγίου Πνεύματος και ο κόσμος είχε μείνει ήδη στο πρώτο lockdown, οπότε η αλήθεια είναι ότι η ζήτηση υπήρχε και για νωρίτερα. Το lockdown περιοριζόταν στο σπίτι αλλά όχι τόσο στην μετακίνηση μεταξύ νομών, αυτό το είδος εγκλεισμού έγινε στο δεύτερο. Παρόλα αυτά ο κόσμος ήθελε να έρθει πάση θυσία, οπότε με το επίσημο άνοιγμα παρατηρήθηκε πάρα πολύ μεγάλη ζήτηση και αυτό συνέχισε να συμβαίνει όλο το καλοκαίρι του 2020, αν σκεφτούμε ότι το budget μας έφτασε πάρα πολύ κοντά στο προγραμματισμένο, αν το διαμοιράσουμε στους μήνες λειτουργίας μας, διότι είχαμε 3 μήνες που ήμασταν εκτός.

Πως προσεγγίζατε και προτρέπατε τους επισκέπτες να προβούν σε κρατήσεις δεδομένου του ότι τους κυρίευε το αίσθημα της αβεβαιότητας και της ανασφάλειας;

Καταρχάς να πούμε ότι η σχέση εδώ πέρα δεν είναι τόσο αμφίδρομη, μιλώντας δηλαδή για την Costa Navarino, δεν ψάχνεις επισκέπτες, έρχονται εκείνοι σε εσένα. Για να κάνεις materialize μια κράτηση, ας το πούμε έτσι, από την στιγμή που υπήρχε ήδη το ενδιαφέρον, αρκούσε να καταλάβεις τις ανάγκες τους. Οι ανάγκες τους όπως πάρα πολύ σωστά ειπώθηκε στην ερώτηση ήταν να τους διασφαλίσεις καταρχάς την υγεία τους και δεύτερον την ευελιξία. Πέραν του γεγονότος ότι η Costa Navarino ήταν από τα πιο Covid Free και safe ξενοδοχεία στην Ευρώπη, αυτό παγιώθηκε στην πορεία, διότι είχαμε οργανώσει ένα τρομερό SOP για να διασφαλίσουμε και την υγεία των εργαζομένων αλλά και

των επισκεπτών μας αλλά και την κατανόηση αυτού του καθεστώτος που σημαίνει ότι λόγω της έκτασης της Costa Navarino καταλάβαινες ότι δεν υπάρχει θέμα ελάχιστων αποστάσεων, αυτό υπήρχε και πριν το Covid-19 και δεν ήταν κάτι που άλλαξε στο να κάθεται έξω π.χ. και να έχεις απόσταση 2 μέτρα από το άλλο τραπέζι. Επιπλέον, το Security, η Υποδοχή, το Housekeeping, ο τρόπος με τον οποίο διαχειριζόμασταν και τα αναλώσιμα, και τους επισκέπτες μας αλλά και τη διαμονή τους εδώ μέσα καθιστούσε πάρα πολύ σαφές ότι είναι ασφαλείς. Αυτό βέβαια δεν είναι κάτι που ξέρει ένας επισκέπτης πριν έρθει από εμάς ούτε εμείς μπορούμε να το γνωστοποιήσουμε. Αυτό, διαδόθηκε από στόμα σε στόμα από τους επισκέπτες που ήρθαν ήδη με το άνοιγμα. Βοήθησε πάρα πολύ στο να μεγιστοποιήσουμε το ενδιαφέρον. Έπειτα, όσον αφορά στο θέμα κρατήσεων ήμασταν πολύ ευέλικτοι για να τους κάνουμε να νιώθουν άνετα, που σημαίνει ότι και για το δικό τους καλό και για το δικό μας δεν ζητούσαμε προεξοφλήσεις. Αυτό που ζητούσαμε είναι την ενημέρωση σε περίπτωση που δεν έρθουν σε ένα νορμάλ χρονικό πλαίσιο. Από εκεί και πέρα όλοι είχαν την προδιάθεση. Εάν δεν έχεις την προδιάθεση δεν μπορείς να τους πείσεις.

Θεωρείτε ότι ήσασταν αρκετά ευέλικτοι; Οι επισκέπτες ήταν ικανοποιημένοι με την πολιτική ακύρωσης που ακολουθήσατε;

Ναι, διότι κανένας άνθρωπος μετά το lockdown που στο μυαλό του φαντάζει δεύτερη κατοχή, θέλει να ξέρει ότι τα χρήματα του δεν κινδυνεύουν. Διότι πολύς κόσμος όχι μόνο στο ξενοδοχείο αλλά και σε τουριστικές επιχειρήσεις άφηνε ποσό για μελλοντική χρήση και μιλάμε για ένα ποσό από 500 – 5.000 ευρώ, διόλου ευκαταφρόνητο. Επομένως, ναι ήταν πάρα πολύ ευέλικτοι και δεν θα μπορούσαμε να είμαστε πιο ευέλικτοι και σε αυτό βέβαια να σημειώσουμε ότι βοηθάει πως η Costa Navarino έχει έναν πολύ μεγάλο αριθμό δωματίων και σου αφήνει τα περιθώρια να είσαι ευέλικτος. Αν επρόκειτο για ένα ξενοδοχείο 90 δωματίων που θα έπρεπε για να πετύχει το budget του να έχει πληρότητα πάνω από 90% τη βραδιά δε θα μπορούσε να είναι τόσο ευέλικτο.

Υπήρξε διαφορά ως προς την ζήτηση και τις τιμές για τη σεζόν 2021;

Παρατηρήθηκε αλλαγής στις τιμές των δωματίων μόνο και μόνο καταρχάς ξεκινώντας από το δεδομένο, ότι πανευρωπαϊκά, ας το πούμε έτσι, το budget το επίσημο prediction για budget που είχε δοθεί για το 2021 ήταν υπολογισμένο με στο 2019 -20%. Εδώ πρέπει να πούμε ότι στην Ελλάδα το 2020 πολλά

ξενοδοχεία είχαν κλείσει και για αυτό πολύς κόσμος εστίασε προς τα εδώ, το 2021 αυτά τα ξενοδοχεία άνοιξαν ξανά. Αυτό δεν θα βοηθούσε θεωρητικά στα έσοδα, γιατί πλέον ο κόσμος διαμοιραζόταν στις επιλογές του. Από την άλλη το trigger ήταν ότι εκείνα τα ξενοδοχεία άνοιξαν για πρώτη φορά επίσημα με Covid, που σημαίνει ότι όλο το καθεστώς που έπρεπε να ισχύει για τη διαφύλαξη της υγείας, σε εμάς ήταν ήδη δοκιμασμένο. Αυτό μας έκανε να κρατήσουμε τις τιμές μας όπως είχαμε ορίσει ότι θα τις έχουμε για το 2021. Θέλω να πω ότι δεν μειώθηκαν. Το γεγονός ότι η Costa Navarino είχε γίνει establish ως Covid free ξενοδοχείο φυσικά και αύξησε τη ζήτηση. Είναι όλος αυτός ο αγώνας που ξεπληρώθηκε ή μάλλον ανταμείφθηκε το 2021. Το average daily rate αυξήθηκε όπως αυξήθηκε και η ζήτηση, που όχι απλά φτάσαμε το budget του 2019 αλλά το ξεπεράσαμε κιόλας. Και αυτό συνέβη γιατί ήταν και πού καλά μοιρασμένοι οι μήνες αλλά και οι αγορές. Τι θέλουμε να πούμε με αυτό. Ότι παραδείγματος χάρη πριν κάποια χρόνια οι διακοπές της Αγγλίας και του Ισραήλ, δύο τυχαίες χώρες, μπορεί να έπεφταν μαζί και μαζί και οι διακοπές της Ελλάδας, αυτό σημαίνει ότι θα είχαμε πάρα πολύ μεγάλη ζήτηση αλλά δεν θα είχαμε διαθεσιμότητα. Φέτος τι συνέβη; Φέτος λόγω των τοπικών lockdown και όλων αυτών των αλλαγών κατανεμήθηκε διαφορετικά η ζήτηση με αποτέλεσμα να έχουμε και χώρο να φιλοξενήσουμε τους επισκέπτες μας αλλά και ένα καλό sprint ανάμεσα στους μήνες έτσι ώστε να μην βαρύνουμε, να μην επιβαρύνουμε το ξενοδοχείο με payroll κόστη τη στιγμή που δεν θα χρειαζόταν, μόνο και μόνο σαν πάγιο έξοδο. Οπότε πετύχαμε να υπάρχει ένα μπαλανσάρισμα και το ίδιο έσοδο που θα είχαμε χάσει τις προηγούμενες χρονιές.

Υπήρξαν επισκέπτες που επισκέφτηκαν την Costa Navarino το 2020 και την επέλεξαν και το 2021 λόγω του ότι αισθάνονταν ασφάλεια να κλείσουν ξανά τις διακοπές τους σε αυτό το Resort;

Βεβαίως εννοείται και ήταν πάρα πολύ μεγάλο το ποσοστό. Βέβαια δεν θα είχαμε τρόπο να το καταλάβουμε αυτό. Παρόλα αυτά επειδή κάνουμε track τους επισκέπτες που είναι repeaters αλλά πέραν αυτού μας δίνουν από μόνοι τους την ευκολία να καταλάβουμε γιατί έρχονται και τα περισσότερα e-mail που δεχθήκαμε από επισκέπτες ήταν ότι «ήρθαμε πέρυσι, αισθανόμαστε ασφαλείς στο ξενοδοχείο σας και θέλουμε να ξαναέρθουμε» ή αντίστοιχα σε τηλεφωνήματα που δεχόμασταν ότι «έχουν έρθει οι φίλοι μας, μας έχουν πει ότι

είστε γεμάτοι αλλά μας έχουν πει ότι αισθάνθηκαν πλήρη ασφάλεια μέσα στο ξενοδοχείο με όλα αυτά τα μέτρα που έχετε πάρει και μπράβο σας». Αυτό λοιπόν μας κάνει να καταλαβαίνουμε ότι έχουν κάνει πάρα πολύ καλή δουλειά στο Operations. Ένα παράδειγμα είναι ότι, όταν μαζεύεται κόσμος σε ένα venue στην κεντρική αγορά το security όχι ως αστυνόμευση αλλά ως επιτήρηση είναι πάντα εκεί για να υπενθυμίζει ότι πρέπει να προσέχουμε για την υγεία όλων μας.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Και μη.

❖ Συνέντευξη στην Director of Revenue

Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;

Σχεδόν καθόλου θα λέγαμε.

Υπήρχε ζήτηση για κρατήσεις με την επαναλειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων τη σεζόν 2020;

Ναι πάρα πολύ, υπήρχε ζήτηση λοιπόν για τις κρατήσεις, όταν ανακοινώθηκε η μέρα έναρξης για την επαναλειτουργία, δημιουργήθηκε πολύ μεγάλη ζήτηση και άμεσα, δηλαδή και τα σαββατοκύριακα και στους επόμενους μήνες του καλοκαιριού. Με αποτέλεσμα όταν ανοίξαμε τον Ιούνιο του 2020 να είναι sold out το τελευταίο σαββατοκύριακο του Ιουνίου.

Πως προσεγγίζατε και προτρέπατε τους επισκέπτες να προβούν σε κρατήσεις δεδομένου ότι τους κυρίευε το αίσθημα της αβεβαιότητας και της ανασφάλειας;

Τους δώσαμε την ευελιξία να κλείσουν τις κρατήσεις τους και πολύ ευχαρίστως να τις μεταφέρουν, σε περίπτωση που δεν μπορούσαν να έρθουν. Αυτό τους έδωσε την ασφάλεια να κλείσουν και αν αλλάξει κάτι θα μπορούσαν να ακυρώσουν. Επίσης, τους δώσαμε την ευκαιρία να κρατηθεί αυτό το ποσό σε περίπτωση προπληρωμής για μελλοντική χρήση μέχρι το τέλος του 2021. Είχαμε πολύ ευέλικτη πολιτική ακύρωσης δηλαδή.

Θεωρείτε ότι ήσασταν αρκετά ευέλικτοι; Οι επισκέπτες ήταν ικανοποιημένοι με την πολιτική ακύρωσης που ακολουθήσατε;

Οι επισκέπτες ήταν πολύ χαρούμενοι με την πολιτική ακύρωσης. Ήμασταν πάρα πολύ ευέλικτοι με αποτέλεσμα να σπάσουμε κάθε ρεκόρ στις κρατήσεις και το 2020 και το 2021.

Υπήρξε διαφορά ως προς την ζήτηση και τις τιμές για τη σεζόν 2021;

Όχι απλά δεν ρίξαμε τις τιμές, αλλά ο μέσος όρος της τιμής αυξήθηκε 20% από τις τιμές του 2019. Οι τιμές και η ζήτηση δεν σχετίζονταν διότι οι επισκέπτες δεν έψαχναν κάτι value for money αλλά safety. Γι' αυτό το λόγο πουλήθηκαν όλα τα premium δωμάτιο με αποτέλεσμα να είχαμε αυξημένη ζήτηση στα ακριβά μας δωμάτια, με μεγαλύτερο τουριστικό κοινό τους Έλληνες.

Τη σεζόν 2021 ακολουθήσατε την ίδια πολιτική ακύρωσης και γιατί;

Ήμασταν ευέλικτοι και το 2021, όμως τον Ιούλιο και τον Αύγουστο, στην peak season δηλαδή, ήμασταν αρκετά αυστηροί, διότι θεωρήσαμε ότι αυτοί που επιθυμούσαν να έρθουν θα έρθουν ασχέτως της πανδημίας.

Υπήρξαν επισκέπτες που επισκέφτηκαν την Costa Navarino το 2020 και την επέλεξαν και το 2021 λόγω του ότι αισθάνονταν ασφάλεια να κλείσουν ξανά τις διακοπές τους σε αυτό το Resort;

Βεβαίως, είχαμε ένα ποσοστό της τάξεως τουλάχιστον 30% που ήταν οι repeaters και ενδεχομένως παραπάνω.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Ναι, και μάλιστα αποτέλεσε τον λόγο που το 2020 και το 2021 ο στόχος του budget επετεύχθη.

❖ **Συνέντευξη στην Manager Υποδοχής του The Westin Resort**

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

Ήταν μια πάρα πολύ περίεργη περίοδος, γιατί έπρεπε να εφαρμοστεί ότι οριζόταν από την Κυβέρνηση σαν μέτρα, για το οποίο έπρεπε να συνδυάσουμε πως αυτό θα γίνει απόλυτα σωστά και πως αυτό θα προσαρμόζεται η όλη κατάσταση και θα συνδυάζεται με το operation που έχει το Front Office, το οποίο βασίζεται στην άμεση επαφή που ορίζει η λειτουργία της ρεσεψιόν με τον επισκέπτη, οπότε είναι by default κάτι οξύμωρο. Επομένως, η άμεση επαφή έπρεπε να διακοπεί με κάποιο τρόπο. Χρειάστηκα να φτιάξουμε δεύτερη ρεσεψιόν για να διατηρούνται αποστάσεις, εισαγάγαμε νέα θέση και νέα καθήκοντα, ώστε να υπάρχει κάποιος που θα ελέγχει για την αποφυγή συνωστισμού και να διατηρείται το αίσθημα ασφάλειας. Εννοείται ότι έγιναν όσα προβλεπόντουσαν, contactless συναλλαγές πλεξιγκλάς κ.ά.. Το πιο δύσκολο κομμάτι ήταν να προσαρμοστούμε και να

καταφέρουμε σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα να εκπαιδευτούμε για τα νέα δεδομένα χωρίς όμως να επηρεάσει αυτό τη φιλοξενία που παρέχουμε στους επισκέπτες μας. Αυτό ήταν δύσκολο γιατί ήταν μια νέα πραγματικότητα και για εμάς και για τους επισκέπτες.

Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά την άφιξη των επισκεπτών με την εξυπηρέτησή τους και γιατί;

Οι επισκέπτες ήταν προετοιμασμένοι για τα νέα δεδομένα. Μάλιστα το 2020 με το άνοιγμα του ξενοδοχείου είχαν σπεύσει να επισκεφτούν το ξενοδοχείο πάρα πολλοί έλληνες, οι οποίοι είχαν πολύ καλή διάθεση που κατάφεραν επιτέλους να ταξιδέψουν οπότε οι διαφορές στις συνθήκες που συνάντησαν, όχι απλά δεν τους προβλημάτισε ή τους δημιούργησε κάποιο αρνητικό συναίσθημα αλλά αντιθέτως μαζί με τον ενθουσιασμό ότι κάνουν πάλι διακοπές, έβλεπαν την ασφάλεια που παρέχεται σε αυτό το μέρος. Έβλεπαν δηλαδή το πόσο αρμονικά γίνεται ο συνδυασμός των μέτρων από την ελληνική κυβέρνηση και η παροχή φιλοξενίας. Και νομίζω ότι ήταν μια πολύ ωραία εμπειρία για αυτούς που ήρθαν ειδικά το πρώτο σαββατοκύριακο, διότι άλλο να το φαντάζεσαι και άλλο να το ζεις. Υπήρχαν δυσκολίες πιο πολύ με κάποιους επισκέπτες που ενδεχομένως ήταν αρνητικοί με όλη την κατάσταση και δυσανασχέτησαν με τα μέτρα, θα δυσανασχετούσαν οπουδήποτε αλλού λόγω των πεποιθήσεων τους. Υπήρχαν ενδεχομένων δυσκολίες πρακτικές γιατί σταματήσαμε να προσφέρουμε υπηρεσίες που προσφέραμε παλαιότερα, π.χ. κατά τη διάρκεια του check-in δίνουμε τον χάρτη του ξενοδοχείου. Με όλο αυτό κατά τη διάρκεια πλέον του check-in υπήρχε QR Code που σκάναραν πλέον οι επισκέπτες, ώστε να κατεβάσουν την εφαρμογή και να βρουν τον χάρτη του ξενοδοχείου. Παρόλα αυτά σίγουρα δυσκολεύτηκαν κάποιοι επισκέπτες και δεν καταλάβαιναν γιατί δεν μπορούσαμε να δώσουμε τον χάρτη αλλά έπρεπε να μπούμε στην διαδικασία να εξηγούμε ότι για λόγους ασφάλειας δεν μπορούσαμε να δίνουμε οτιδήποτε σε χαρτί. Βέβαια είναι κάτι που θα καθιερωθεί ανεξάρτητα από τον κορωνοϊό. Σίγουρα υπήρχε μια γενικότερη ανησυχία. Μεμονωμένα υπήρχαν πολύ λίγες δυσκολίες. Άλλες δυσκολίες ας πούμε στην άφιξη είχαμε με τα golf groups , διότι άλλα μεγάλα groups δεν επιτρέπονταν ή κάποιες πτήσεις που έρχονταν μαζί ήταν ιδιαίτερη η κατάσταση γιατί ήταν δεδομένος ο συνωστισμός και προσπαθήσαμε να το διαχειριστούμε όσο καλύτερα γίνεται, εκεί υπήρχε μια δυσανεμία αλλά αυτό είναι καθαρά operational κομμάτι και θα μπορούσε να συμβαίνει άνευ κορωνοϊού.

Επιθυμούσαν οι επισκέπτες την εξυπηρέτηση στην ρεσεψιόν με φυσική παρουσία ή προτιμούσαν την επικοινωνία μέσω τηλεφώνου και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;

Ήταν μειωμένη η κίνηση στην υποδοχή από διαμένοντες, γιατί μπαίνοντας στη ρεσεψιόν καταλάβαιναν ότι προσπαθούμε να περιορίσουμε την επαφή με τους επισκέπτες, επίσης τους προτρέπαμε μέσω της εφαρμογής να κάνουν κρατήση για τα εστιατόρια τους και γενικότερα να εκμεταλλευτούν την εφαρμογή και καταλάβαιναν ότι η παρουσία στην ρεσεψιόν ήταν κάπως περιττή και επιδίωκαν την επικοινωνία μέσω τηλεφώνου. Οπότε ναι, υπήρχε διαφορά, ωστόσο οι επισκέπτες πάντα επιθυμούν την παρουσία στην ρεσεψιόν αλλά με μειωμένη λαχτάρα.

Πως πραγματοποιούνταν η διαδικασία πληρωμής; Παρατηρήθηκε αλλαγή στην συμπεριφορά των επισκεπτών κατά το check-out σχετικά με την διαδικασία πληρωμής;

Ουσιαστικά η διαδικασία πληρωμής δεν άλλαξε πολύ. Τυχαία την ίδια σεζόν αλλάξαμε το project των πιστωτικών καρτών και με αυτό τον τρόπο δεν χρειάζεται ο Agent να παίρνει την κάρτα του επισκέπτη αλλά ακουμπάνε οι επισκέπτες την κάρτα στο POS και λαμβάνουμε αυτόματα τα στοιχεία. Ήταν κάτι συμπτωματικό αλλά παρόλα αυτά αρκετά βοηθητικό. Επίσης, προηγούμενη μέρα τους καλούσαμε να τους ρωτήσουμε αν θα χρειαστούν βοήθεια με τις αποσκευές και τους ρωτούσαμε εάν θέλουν να λάβουν με e-mail τις αναλυτικές τους χρεώσεις ή πολλοί το ζητούσαν από μόνοι τους, ώστε να γίνει πιο γρήγορη η διαδικασία της αναχώρησης. Όσον αφορά τη συμπεριφορά των επισκεπτών και αυτοί κατανοούσαν ότι όσο πιο σύντομη η παραμονή τους στην υποδοχή, τόσο το καλύτερο. Είναι μερικά πράγματα που συνδυαστικά μπορούν να μας πάνε και ένα βήμα παραπέρα και να τα κρατήσουμε και για το μέλλον.

Ήταν ικανοποιητικά τα μέτρα πρόληψης έναντι της πανδημίας για τους επισκέπτες;

Ήταν κατά 99,99% θα έλεγα όλα τα σχόλια που είχα πολύ θετικά. Υπήρχαν φυσικά όπως πάντα υπάρχουν κάποιες περιπτώσεις ανθρώπων που φοβόντουσαν και απαιτούσαν μεγαλύτερη προσοχή, αυτό επηρέαζε περισσότερο βέβαια τμήματα όπως το Housekeeping, επίσης υπήρχαν κάποιες δυσκολίες στο πρωινό και σε όλες αυτές τις περιπτώσεις ήμασταν έτοιμοι να διαχειριστούμε την κάθε

κατάσταση ξεχωριστά και να κάνουμε ότι θεωρείται απαραίτητο και να προσαρμοστούμε στις ανάγκες των επισκεπτών.

Δεχθήκατε παράπονα κατά την διαμονή των επισκεπτών σχετικά με τα μέτρα πρόληψης που έχουν παρθεί;

Είναι δύο οι κατηγορίες επισκεπτών. Υπάρχουν εκείνοι που παραπονέθηκαν ότι είναι υπερβολικά τα μέτρα και δεν έχουνε νόημα, που το λέγαμε και στη αρχή, ότι παρόλο που ακολουθούσαμε οδηγίες θεωρούσαν ανούσιο να έχουμε πλεξιγκλάς ή ας πούμε θεωρούσαν ότι δεν μπορούσαμε να τους επιβάλουμε να φορέσουν μάσκες. Οι μάσκες γενικά ήταν ενοχλητικές για κάποιους. Η άλλη κατηγορία ήταν εκείνοι που παραπονέθηκαν ότι τα μέτρα ήταν ανεπαρκή, όπως για παράδειγμα στο πρωινό του κεντρικού εστιατορίου που επικρατούσε συνωστισμός. Αλλά και στις δύο περιπτώσεις δεν ήταν τα ποσοστά άξια λόγου.

Επιθυμούσαν οι επισκέπτες να παραμείνουν και να παρατείνουν την διαμονή τους κατά τη διαμονή τους στο Resort λόγω των μέτρων που έχουν παρθεί;

Βεβαίως πολλές φορές έχει συμβεί αυτό όπου πολλοί επισκέπτες μας έλεγαν ότι φύγαμε από άλλο ξενοδοχείο και ήρθαμε σε εσάς γιατί δεν νιώθαμε ασφάλεια και ξέρουμε ότι είστε καλύτεροι ή από την άλλη δεχόμασταν σχόλια ότι «επειδή εδώ είναι όλα τέλεια αποφασίσαμε να μείνουμε και να παρατείνουμε τη διαμονή μας.» Ειδικά το Σεπτέμβριο του 2020 υπήρχε ένα κύμα όπου έρχονταν για 2 μέρες και οι 2 μέρες κατέληγαν να είναι 2 εβδομάδες, όπου αυτές δεν ήταν τυχαίες περιπτώσεις, ήταν για πολύ κόσμο. Οπότε αυτό έγινε και ήταν εμφανές, ότι νιώθουν τόση ασφάλεια και ήθελαν να παρατείνουν τη διαμονή τους, όπως επίσης υπήρχαν και Έλληνες που ήρθαν μέσα στη σεζόν μπορεί και 10 φορές διότι είχαν αποφασίσει ότι δε θα πάνε στο εξωτερικό ή σε νησιά και εξάντλησαν όλες τους τις διακοπές στην αγαπημένη τους Costa Navarino.

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Ουσιαστικά υπήρξε η προσθήκη των τεστ που προσφέραμε δωρεάν, κάτι το οποίο δημιούργησε πολύ θετικές εντυπώσεις και αίσθημα ασφάλειας. Δηλαδή από την πρώτη στιγμή που έγιναν όλα αυτά μέχρι την τελευταία φορά που ελπίζουμε ότι θα σταματήσουν το ζητούμενο είναι η ασφάλεια.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Προφανώς και ναι. Έτσι και αλλιώς όπως είναι φτιαγμένη η Costa Navarino έχει πολλούς ανοιχτούς χώρους και τεράστια έκταση, που από παλιά μας έλεγαν ότι όσο κόσμο και να έχει το Resort ποτέ δεν το καταλαβαίνει κάποιος ότι υπάρχει συνωστισμός, εκτός από το πρωινό όπως είπαμε φυσικά. Οπότε γενικά είναι ένα μέρος που ενδείκνυται και τα μέτρα τηρούνται με τόση ευλάβεια. Επομένως, συνδυάζει τα πάντα για ένα ασφαλή προορισμό και μοναδικές εμπειρίες.

❖ Συνέντευξη στον Assistant Manager Υποδοχής του The Romanos, a Luxury Collection Resort

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

ήταν να μπορέσουμε να οργανώσουμε όσο το δυνατόν καλύτερα το τμήμα ώστε να λειτουργούμε σε καταστάσεις Covid, π.χ. μάσκες, γάντια, πλεξιγκλάς, απολυμαντικά και γενικά η διαμόρφωση του τρόπου λειτουργίας της υποδοχής, ώστε να μη χαθεί η διαπροσωπική επαφή με τους επισκέπτες. Ο τρόπος πληρωμής επίσης διαμορφώθηκε, όπως επίσης διαμορφώθηκε και η διαδικασία του check-in.

Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά την άφιξη των επισκεπτών με την εξυπηρέτησή τους και γιατί;

Δυσκολίες μικρές θα λέγαμε διότι είχαμε κάνει όσο το δυνατόν καλύτερη προετοιμασία γίνεται. Πιο μεγάλη δυσκολία ήταν για εμάς να προσαρμόσουμε τα πρωτόκολλα της κυβέρνησης με την φιλοξενία. Δε νομίζω ότι ήταν κάτι άλλο το δύσκολο. Θα έλεγα όμως ότι η μεταβολή των μέτρων κάπως εμποδίζει την ομαλή λειτουργία της υποδοχής. Παρόλα αυτά είχαμε την βάση.

Επιθυμούσαν οι επισκέπτες την εξυπηρέτηση στην ρεσεψιόν με φυσική παρουσία ή προτιμούσαν την επικοινωνία μέσω τηλεφώνου και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;

Θα έλεγα το ίδιο σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια. Δεν παρατηρήθηκε αλλαγή. Υπήρχε βέβαια η εξαίρεση στον κανόνα, πολύ λίγα περιστατικά βέβαια.

Πως πραγματοποιούνταν η διαδικασία πληρωμής; Παρατηρήθηκε αλλαγή στην συμπεριφορά των επισκεπτών κατά το check-out σχετικά με την διαδικασία πληρωμής;

Ναι, παρατηρήθηκε αλλαγή, οι περισσότεροι πλήρωναν με κάρτα και άλλαξε το σύστημα πληρωμής, πλέον χρησιμοποιούσαμε τερματικά καρτών, ώστε να μην έρχεται το προσωπικό σε επαφή με την κάρτα του επισκέπτη. Επιπλέον, η

απόδειξη των καταναλώσεων αποστέλλοταν μέσω e-mail για να αποφευχθεί το τυπωμένο χαρτί. Η εξαίρεση ήταν τα μετρητά φυσικά σε ελάχιστες περιπτώσεις.

Ήταν ικανοποιητικά τα μέτρα πρόληψης έναντι της πανδημίας για τους επισκέπτες;

Αρκετά έως πάρα πολύ διότι εκτός από τα μέτρα της ελληνικής κυβέρνησης, λάβαμε επιπλέον μέτρα ως επιχείρηση, πχ. τα δωρεάν τεστ που παρείχαμε ή το μηχανήμα θερμομέτρησης που υπήρχε στην υποδοχή.

Διατηρήθηκε το αίσθημα ασφάλειας από τους επισκέπτες κατά τη διαμονή τους στο Resort;

Ναι, και πολλοί επισκέπτες μας εκδήλωναν την ασφάλεια που ένιωθαν κατά τη διαμονή τους. Επιπλέον, πολλά σχόλια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης εστίαζαν στη ασφάλεια που παρείχαμε ως ξενοδοχείο.

Δεχθήκατε παράπονα κατά την διαμονή των επισκεπτών σχετικά με τα μέτρα πρόληψης που έχουν παρθεί;

Σίγουρα, αλλά ήταν 2-3. Ήταν μικρό ποσοστό δηλαδή.

Επιθυμούσαν οι επισκέπτες να παραμείνουν και να παρατείνουν την διαμονή τους κατά τη διαμονή τους στο Resort λόγω των μέτρων που έχουν παρθεί;

Ναι, αρκετά. Είχαμε πάρα πολλές περιπτώσεις. Επίσης, υπήρχαν αρκετοί που εκδήλωσαν το ενδιαφέρον τους και για μελλοντική διαμονή.

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Όχι, κρατήσαμε τα ίδια μέτρα και το 2021.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Αναμφίβολα ναι.

❖ Συνέντευξη στον Rooms Division Manager

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

Η πρώτη ενέργεια ήταν η αξιολόγηση των μέτρων που είχε θεσπίσει το κράτος ώστε να τα εντάξουμε στην λειτουργία του ξενοδοχείου, με απώτερο σκοπό να επηρεαστεί η εμπειρία του επισκέπτη όσο το δυνατόν λιγότερο.

Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά την άφιξη των επισκεπτών με την εξυπηρέτησή τους και γιατί;

Ναι σαφέστατα, και στην ουσία του πράγματος αν το δει κάποιος, τα μέτρα όλα εστίαζαν στην κοινωνική αποστασιοποίηση κάτι το οποίο αντιτίθεται στην έννοια της φιλοξενίας. Οπότε, ακόμα και το γεγονός ότι βάλαμε ένα πλεξιγκλάς ανάμεσα σε εμάς και στους επισκέπτες, ήταν στην ουσία σα να βάζεις ένα εμπόδιο και να χάνεται στην ουσία όσα προσπαθούσαμε να πετύχουμε τόσα χρόνια.

Επιθυμούσαν οι επισκέπτες την εξυπηρέτηση στην ρεσεψιόν με φυσική παρουσία ή προτιμούσαν την επικοινωνία μέσω τηλεφώνου και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;

Νομίζω ότι αρχικά ήταν πιο φοβισμένοι οι επισκέπτες μας και προσπαθούσαν να αποφύγουν τη φυσική παρουσία, όμως αργότερα όταν ένιωθαν πιο ασφαλείς επέστρεψαν στην αρχική τους προτίμηση με φυσική παρουσία. Ένιωθαν πιο ασφαλείς.

Πως πραγματοποιούνταν η διαδικασία πληρωμής; Παρατηρήθηκε αλλαγή στην συμπεριφορά των επισκεπτών κατά το check-out σχετικά με την διαδικασία πληρωμής;

Ναι, αφενός εντάξει τα τελευταία χρόνια , είχαν επικρατήσει οι ηλεκτρονικές πληρωμές, e-banking, εξάλλου έχει αλλάξει ο νόμος οπότε δεν μπορούν να γίνονται συναλλαγές άνω των 500 ευρώ μετρητά, οπότε ακόμα περισσότερο προτιμούταν η κάρτα, καθώς επίσης παρατηρήθηκε και αλλαγή στην επιθυμία τους να λάβουν την απόδειξη ή το τιμολόγιο σε hardcopy. Επίσης, όλο και περισσότεροι ζητάνε την απόδειξη πληρωμής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ήταν ικανοποιητικά τα μέτρα πρόληψης έναντι της πανδημίας για τους επισκέπτες;

Ναι ήταν. Η αλήθεια είναι ότι το σχέδιο δράσης που είχε εκπονήσει η εταιρία υπερκάλυπτε τα μέτρα που είχε ορίσει η κυβέρνηση αλλά και τις ανάγκες των επισκεπτών, με αποτέλεσμα να νιώθουν ασφάλεια και αυτό το απέδειξε η μεγάλη πληρότητα τόσο το 2020 και το 2021.

Διατηρήθηκε το αίσθημα ασφάλειας από τους επισκέπτες κατά τη διαμονή τους στο Resort;

Ναι, υπήρχαν κάποιες εξαιρέσεις στον κανόνα όπως πάντα, κάποιοι άνθρωποι έδειξαν υπερευαίσθησία και έναν φόβο για τον Covid αλλά εν γένει αυτό που εισπράξαμε από τους επισκέπτες ήταν πολλά συγχαρητήρια για τα μέτρα που λάβαμε ως ξενοδοχείο.

Δεχθήκατε παράπονα κατά την διαμονή των επισκεπτών σχετικά με τα μέτρα πρόληψης που έχουν παρθεί;

Σίγουρα λάβαμε πάρα πολλά σχόλια, άλλοτε θετικά και άλλοτε αρνητικά. Τα σχόλια που δεχθήκαμε από την συντριπτική πλειοψηφία ήταν θετικά. Παρόλα αυτά δεχθήκαμε και αρνητικά σχόλια, είτε γιατί θεωρούσαν τα μέτρα που λάβαμε υπερβολικά, είτε θεωρούσαν σε κάποιες περιπτώσεις ότι ήταν ανεπαρκή, είτε διαφωνούσαν ακόμα και αν τα μέτρα αυτά είχαν προβλεφθεί από την Ελληνική Κυβέρνηση και δεν αφορούσε εμάς μόνο.

Επιθυμούσαν οι επισκέπτες να παραμείνουν και να παρατείνουν την διαμονή τους κατά τη διαμονή τους στο Resort λόγω των μέτρων που έχουν παρθεί;

Ήταν πολύ χαρακτηριστικό τα τελευταία δυο χρόνια, και οι επισκέπτες να παρατείνουν τη διαμονή τους συνεχώς, υπήρξαν άνθρωποι, οι οποίοι ήρθαν από άλλα ξενοδοχεία και δεν ένιωθαν ασφαλείς εκεί αλλά το πιο χαρακτηριστικά στα τελευταία χρόνια ήταν ότι είχαμε πολλούς επισκέπτες, οι οποίοι μας επισκέφτηκαν πάρα πολλές φορές και επέλεξαν να επιστρέφουν εδώ λόγω της ασφάλειας που ένιωθαν.

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Αρχικά ήταν δύο διαφορετικές χρονιές. Το 2021 προστέθηκε ο όρος εμβολιασμός, που δεν υπήρχε τη σεζόν του 2020. Από εκεί και πέρα θεωρώ ότι δόθηκε λιγότερο έμφαση στη θερμομέτρηση. Από εκεί και πέρα, όσο πιο πολύ κατανοούσαν και οι αρχές τη συμπεριφορά του ιού τόσο προσαρμόζονταν και τα μέτρα. Στην ουσία των πραγμάτων τα μέτρα σε εμάς παρέμειναν ίδια με κάποιες μικρές διαφοροποιήσεις, γιατί αποδείχθηκαν εκ των υστέρων ανούσια και προστέθηκαν κάποια άλλα. Στο τμήμα της υποδοχής δεν άλλαξε κάτι διότι αποδείχθηκαν πετυχημένα.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Ναι, θεωρώ ότι η Costa Navarino έχει κάνει ότι ήταν ανθρωπίνως δυνατό ώστε να μπορέσουν οι επισκέπτες να απολαύουν τις διακοπές τους.

❖ Συνέντευξη στον Guest Relations Manager

Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;

Σχεδόν καθόλου, εφόσον η διαπροσωπική επαφή με τους επισκέπτες δεν χάθηκε. Έχει αλλάξει ο τρόπος λειτουργίας του ξενοδοχείου ώστε να παρέχεται η

ασφάλεια που επιθυμούσε να νιώσει ο επισκέπτης. Επομένως ακολουθήθηκαν τα πρωτοκόλλα που όρισε η Ελληνική Κυβέρνηση, ώστε να βγάλουμε την σεζόν χωρίς κρούσματα.

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

Καταρχάς έπρεπε να σιγουρευτούμε ότι είμαστε προστατευμένοι εμείς ως προσωπικό, εμείς και οι ομάδες μας. Για περίπου 1,5 μήνα ασχολούμασταν με τα πρωτόκολλα, αλλάξαμε το Standard Operations Procedure, ώστε να σιγουρευτούμε ότι όλοι είμαστε on the same line και προχωράμε με στόχο πρώτα από όλα την ασφάλεια από την δική μας πλευρά και δεύτερον ότι δεν πρόκειται να μεταδοθεί σε κάποιον επισκέπτη ο ιός. Το σημαντικότερο ήταν ότι έπρεπε να γίνει από μέρα σε μέρα implemented, π.χ. απολύμανση χώρων, δωματίων, απολύμανση χεριών, μάσκες, γάντια, απολύμανση κλειδιών κ.ά. Έπρεπε λοιπόν σαν πρώτη ενέργεια να χτίσουμε ένα κοινό σχέδιο δράσης για την επιχείρηση, σύμφωνα με το οποίο η σεζόν θα εξελιχθεί χωρίς κρούσματα. Και όπως φαίνεται αυτά τα πρωτοκόλλα λειτούργησαν καταπληκτικά.

Δεχθήκατε παράπονα κατά την διαμονή των επισκεπτών σχετικά με τα μέτρα πρόληψης που έχουν παρθεί;

Οι επισκέπτες ένιωθαν ασφάλεια με τα μέτρα πρόληψης στην Costa Navarino. Πολύ σπάνια δεχθήκαμε σχόλια σχετικά με τα μέτρα. Για παράδειγμα ο κόσμος δεν δεχόταν να φοράει μάσκα και αντιδρούσαν αρνητικά στην τήρηση αυτού του μέτρου. Η Costa Navarino έχει πολύ μεγάλη έκταση με αποτέλεσμα οι επισκέπτες να μην αντιλαμβάνονται ότι το Resort βρίσκεται στο 100% της πληρότητάς του, παρά μόνο στο χώρο του πρωινού και στην Αγορά το βράδυ, όπου δυστυχώς εκεί υπήρξε συνωστισμός. Βέβαια, όποιος ήθελε να αποφύγει το συνωστισμό αυτό ήταν εφικτό.

Επιθυμούσαν οι επισκέπτες την εξυπηρέτηση μέσω διαπροσωπικής επαφής;

Εμείς πάντα προσπαθούσαμε να έχουμε προσωπική επαφή με τον επισκέπτη, ειδικά εφόσον δεν απαγορεύτηκε η επικοινωνία με τον επισκέπτη, όσο τους καλωσορίζαμε στην άφιξη, όσο τους βοηθούσαμε με τις αποσκευές τους, όσο κάναμε check-in και τους σερβίραμε κατά την άφιξή τους, έτσι άμα κάποιος είχε ενδεχομένως παράπονα, βρισκόμασταν είτε στον χώρο της υποδοχής είτε σε κάποιο άλλο εξωτερικό χώρο του ξενοδοχείου. Παρόλα αυτά, υπήρχαν επισκέπτες που δεν επιθυμούσαν την διαπροσωπική επαφή και έστελναν e-mail, αλλά

πιστεύω ότι ο λόγος που έστελναν το e-mail, δεν ήταν επειδή δεν επιθυμούσαν να βρεθούμε από κοντά αλλά επειδή αυτοί οι άνθρωποι έχουν συνηθίσει την επικοινωνία μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, αλλά δεν πιστεύω ότι ήταν λόγω Covid.

Ενισχύθηκε η χρήση των τεχνολογικών μέσων, ώστε να έρχεστε σε επικοινωνία με τους επισκέπτες;

Όχι εμείς πάντα ήμασταν εδώ, δεν έχουμε αλλάξει πολύ τον τρόπο επικοινωνίας, αλλά δυστυχώς πλέον δεν μπορούσαμε να δίνουμε business card στους επισκέπτες, γι' αυτό το λόγο υπήρχε εφαρμογή όπου οι επισκέπτες μπορούσαν να βρουν τα στοιχεία επικοινωνίας, ώστε να μας αναζητήσουν. Επίσης, πλέον δεν μπορούσαμε να αφήσουμε μια κάρτα στο δωμάτιο μαζί με τα amenities αλλά χρησιμοποιήσαμε σαν εναλλακτική λύση τα TV Messages π.χ. εάν κάποιος επισκέπτης είχε γενέθλια.

Άλλαξε η φύση των παραπόνων ή των αρνητικών σχόλιων λόγω της πανδημίας;

Γενικά άλλαξε ο κόσμος κι σε σύγκριση με άλλες χρονιές έχουμε συνειδητοποιήσει ότι οι άνθρωποι είναι λίγο πιο εκνευρισμένοι και πιο απαιτητικοί, αλλά για τα μέτρα πολύ σπάνια δεχθήκαμε αρνητικά σχόλια. Πάντως σίγουρα τα παράπονα αυξήθηκαν γενικότερα. Επίσης, υπήρξαν επισκέπτες που μετά το lockdown ενώ ήταν έγκλειστοι πόσους μήνες ήρθαν εδώ και οι πρώτοι άνθρωποι που είδαν και επικοινωνήσαν ήμασταν εμείς το προσωπικό.

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Το 2021 θα μπορούσαμε να πούμε ότι κάπως χαλαρώσαμε σε σχέση με το 2020 όπου η κατάσταση ήταν πρωτόγνωρη κάπως δηλαδή προσαρμοστήκαμε περισσότερο, π.χ. το 2021 καμία εάν κάποιος επισκέπτης ήθελε να δώσει μια κάρτα η οποία εμπεριείχε κάποιο πολύ προσωπικό μήνυμα, τότε αφήναμε κάρτα, απολυμαίναμε το χαρτί και κολλούσαμε αυτοκόλλητο που έγραφε πάνω απολυμασμένο.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Εννοείται, και αυτό έχει αποδείξει η αξιολόγηση των ιδίων των επισκεπτών κατά τη διάρκεια της διαμονής τους εδώ. Και ενδεχομένως να είμαστε ο πιο ασφαλής

προορισμός στην Ελλάδα και ας μην ξεχνάμε ότι η Costa Navarino έχει πού μεγάλο προβάδισμα διότι 91% του Resort αποτελείται από ανοικτούς χώρους.

❖ Συνέντευξη στην Housekeeping Manager

Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;

Όχι ακριβώς ριζικά, απλά έπρεπε να προσαρμόσουμε τα νέα μέτρα του Covid -19 με βάση τα πρωτόκολλα και τα νέα μέτρα που όρισε η Ελληνική κυβέρνηση καθώς επίσης και με προϊόντα που όρισε η ίδια η εταιρία Marriott.

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

Λάβαμε μέτρα προσωπικής ασφάλειας, πιο συγκεκριμένα μάσκα γάντια και φυσικά διατήρηση απόστασης. Πήραμε εγκεκριμένα προϊόντα από την Ecolab, δηλαδή αν χρειαζόταν να απολυμανθεί ένα δωμάτιο πολύ γρήγορα χρησιμοποιούσαμε συγκεκριμένο προϊόν το οποίο δρούσε ενός 20 λεπτών, αλλάζαμε τα πάντα στις αναχωρήσεις και δεν αφήναμε τίποτα από τον προηγούμενο πελάτη στο δωμάτιο και τα λινά αλλά και τα amenities, όταν θέλαμε να καθαρίσουμε το δωμάτιο διότι υπήρχε back to back αναχωρήσεις, χρησιμοποιούσαμε ατμοκαθαριστή που κάναμε απολύμανση τα στρώματα τα μαξιλάρια και τα καλύμματα από τους καναπέδες με 70 κελσίου και με αυτό τον τρόπο κάναμε την αποστείρωση. Αν δεν υπήρχε back to back αναχώρηση, μπορούσαμε κάλλιστα μόνο με τα απολυμαντικά να προχωρήσουμε. Στόχος ήταν η διασφάλιση της απολύμανσης του κάθε δωματίου, χρησιμοποιούσαμε διαφορετικό πανί για το κάθε δωμάτιο καθώς επίσης απολυμαίναμε και την ηλεκτρική σκούπα και την σφουγγαρίστρα, επομένως συνέχεια ανανεώναμε τα υλικά καθαρισμού καθώς επίσης και τα σκεύη καθαρισμού, χωρίς να πηγαίνουν από το ένα δωμάτιο στ άλλο χωρίς να έχουν απολυμανθεί.

Δεχθήκατε παράπονα κατά την διαμονή των επισκεπτών σχετικά με τήρηση των κανόνων υγιεινής εν μέσω πανδημίας;

Υπήρχαν ελάχιστοι επισκέπτες που διαμαρτυρήθηκαν για την καθαριότητα του δωματίου, διότι πάντα υπάρχουν και οι εξαιρέσεις και ακουγόταν ήδη ότι η Κόστα Ναβαρίνο τηρεί και με το παραπάνω τα μέτρα για την διασφάλιση της υγείας των επισκεπτών και του προσωπικού αντίστοιχα. Κάτι το οποίο διαδόθηκε από τους ίδιους τους επισκέπτες. Πολλοί επισκέπτες επιθυμούσαν να μάθουν τα προϊόντα που χρησιμοποιούσαμε για την απολύμανση των χώρων και των

δωματίων με αποτέλεσμα να νιώθουν ασφάλεια όταν συνειδητοποιούσαν ότι είναι εγκεκριμένα από τον ΕΟΔΥ. Βέβαια θέλω να τονίσω ότι οι επισκέπτες από την είσοδό τους στο ξενοδοχείο αντιλαμβάνονταν τα μέτρα προστασίας και ένιωθαν ασφάλεια. Πιο επιφυλακτικοί ήμασταν εμείς παρά οι επισκέπτες. Είναι πολύ βασικό για εμάς να τηρηθεί το πρωτόκολλο, διότι και σε προσωπικό επίπεδο δεν υπήρχε περιθώριο απώλειας.

Κατά τη διαμονή των επισκεπτών τα δωμάτια καθαρίζονταν καθημερινά;

Ένα ελάχιστο ποσοστό των επισκεπτών περίπου 5-6 δωμάτια κατά τη διάρκεια της σαιζόν δεν επιθυμούσαν να καθαριστεί το δωμάτιο τους κατά την διαμονή τους.

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Το 2021 τηρήσαμε τα ίδια μέτρα ακριβώς, απλά αγοράσαμε επιπλέον μηχανήματα για απολύμανση σε μεγάλους και ανοιχτούς χώρους όπως για παράδειγμα το γυμναστήριο ή το House of Events, από μόνοι μας για την παροχή παραπάνω ασφάλειας. Επομένως, απλά ενισχύθηκαν τα μηχανήματα.

Πιστεύετε ότι θα μπορούσατε να έχετε προβεί σε διαφορετικά μέτρα για την ικανοποίηση όλων των επισκεπτών;

Θεωρώ πως κάναμε ότι μέγιστο δυνατό για να διασφαλίσουμε την ασφάλεια των επισκεπτών και να τους χαρίσουμε μια και ασφαλή και μοναδική διαμονή.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Ναι και αυτό το απέδειξε η πληρότητα που είχαμε - περισσότερο και από το 2019 - και οι επισκέπτες που ήρθαν με την αξιολόγηση τους στα social media. Επιπλέον, δουλέψαμε όλους τους μήνες με σχεδόν 100% πληρότητα. Εδώ, ήταν σαν μην υπήρχε πανδημία για τους επισκέπτες. Μόνο οι εργαζόμενοι επιβαρύνθηκαν λίγο λόγω της εφαρμογής των μέτρων, έπεσε η παραγωγικότητα γιατί για παράδειγμα μια καμαριέρα αναλάμβανε 10 δωμάτια αντί για 14 όπως πριν την πανδημία.

❖ Συνέντευξη στην Manager Γυμναστηρίου

Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;

Φυσικά, γιατί έκλεισαν τα γυμναστήρια, παρόλα αυτά μέσα στο ΦΕΚ επιτρεπόταν η λειτουργία του γυμναστηρίου. Καταρχάς επηρεάστηκε μέχρι και

σήμερα με την λειτουργία των εσωτερικών πισινών, της σάουνας, του τζακούζι και του steam bath τα οποία έως και σήμερα δεν λειτουργούν με εξαίρεση το steam bath ενδεχομένως με την απαραίτητη απολύμανση και κατόπιν ραντεβού, εξυπηρετώντας ένα άτομο την ημέρα, λόγω του χρόνου που χρειάζεται για την κατάλληλη απολύμανση, λόγω του αέρα που κινείται. Για λόγους ασφαλείας παρέμειναν κλειστά ακόμα και όταν «άνοιξαν» κάποια παραθυράκια. Το ίδιο συνέβη με την χωρητικότητα των ατόμων που δεχόμασταν στο γυμναστήριο σύμφωνα με τα τετραγωνικά μέτρα του γυμναστηρίου και πέραν αυτού δημιουργήθηκε ένα εξωτερικό γυμναστήριο, λόγω του ότι είχαμε την πολυτέλεια του χώρου με τα όργανα πλέον να βρίσκονται εκεί. Πάλι οι επισκέπτες μας έπρεπε να κλείνουν ραντεβού έτσι ώστε να αποφεύγεται ο συνωστισμός. Αυτό αφορούσε και στα δύο γυμναστήρια της Costa Navarino.

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

Είναι αυτά που είπα μόλις τώρα, βέβαια να πούμε εδώ ότι το πιο σημαντικό είναι ότι τα γυμναστήρια λειτουργούσαν πάντα με ανοιχτές πόρτες και με το που αποχωρούσε κάποιος επισκέπτης γινόταν αμέσως απολύμανση από τους ίδιους τους εργαζομένους, πέρα από την απολύμανση που γινόταν από το Housekeeping.

Δεχθήκατε παράπονα κατά την διαμονή των επισκεπτών σχετικά με τήρηση των κανόνων υγιεινής εν μέσω πανδημίας;

Όχι, δεν δεχθήκαμε ιδιαίτερα σχόλια σχετικά με την τήρηση των κανόνων υγιεινής. Βέβαια παντού υπάρχουν και οι εξαιρέσεις.

Διεξήχθησαν όλα τα προγράμματα κατά τη διάρκεια της σεζόν 2020 και 2021 που γίνονταν μέχρι πριν;

Όχι, δεν διεξήχθησαν όλα τα προγράμματα και τροποποιήθηκαν τα καθημερινά ομαδικά προγράμματα με λιγότερο κόσμο και γίνονταν σε εξωτερικό χώρο, όπως γιόγκα, πιλάτες κ.ά. Σταμάτησαν τα προγράμματα aqua gym για ευνόητους λόγους στο εσωτερικό του γυμναστηρίου, καθώς επίσης όπως είπαμε πριν τα όργανα μεταφέρθηκαν σε εξωτερικό χώρο.

Ήταν διστακτικοί οι επισκέπτες ώστε να λάβουν μέρος στα προγράμματα;

Η αλήθεια είναι πως δεν ήταν τόσο, πρώτον διότι αισθάνονταν ήδη ασφάλεια και δεύτερον γιατί συνήθως οι επισκέπτες, οι οποίοι θέλουν να γυμναστούν έχουν περάσει ήδη αυτό το στάδιο του φόβου, οπότε δεν σκέφτονται τόσο πολύ τον Covid από τον στιγμή που έρχονται σε ένα ξενοδοχείο που αισθάνονται ήδη

ασφάλεια. Μαζί με το ξενοδοχείο όποια υπηρεσία του φαντάζει και είναι εν τέλει ασφαλής. Οπότε οι επισκέπτες που ήταν να λάβουν μέρος, λαμβάνουν γιατί όπως είπαμε και πριν γινόντουσαν σε εξωτερικό χώρο και υπήρχε απόσταση ειδικά στη γιόγκα ή στο πιλάτες τουλάχιστον 3 μέτρα μεταξύ τους σε έναν κήπο. Κάτι το οποίο θα μπορούσε να κάνει οποιοσδήποτε σε ένα πάρκο.

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Εάν σκεφτούμε ότι αυξήθηκε το προσωπικό έτσι ώστε να είναι διανεμημένο μέσα στο ξενοδοχείο με τα αντίστοιχα τμήματα, αυτό το επιπλέον που κάναμε είναι να προσθέσουμε επιπλέον όργανα και να χρησιμοποιήσουμε πλέον τον χώρο που ήταν πριν πισίνα εφόσον θέσαμε γύρω τα απαραίτητα προστατευτικά ως ένα έξτρα μέρος γυμναστηρίου με 5-6 όργανα στην περίμετρο της πισίνας, έτσι ώστε να μπορεί να μπαίνει και εκεί κόσμος και να υπάρχουν περισσότερα ραντεβού. Βέβαια πρέπει να τονίσουμε ότι το Westin ειδικά είναι Wellness Resort και το γυμναστήριο ανήκει στα Brands Standards μας, οπότε έπρεπε να βρούμε τρόπο για να κρατήσουμε τις υπηρεσίες μας στο ίδιο επίπεδο που τις άφησαν οι επισκέπτες μας, διότι εφόσον εκείνοι πλήρωναν τα ίδια χρήματα έπρεπε κι εμείς να τους παρέχουμε τις ίδιες υπηρεσίες. Αυτό είναι το δίκαιο.

Πιστεύετε ότι θα μπορούσατε να έχετε προβεί σε διαφορετικά μέτρα για την ικανοποίηση όλων των επισκεπτών;

Θεωρώ πως δεν υπήρχε κάτι άλλο που περνούσε από το χέρι μας να κάνουμε και δεν το κάναμε σαν ξενοδοχείο. Πιστεύω πως εξαντλήσαμε όλους τους δυνατούς πόρους και ενδεχομένως και περαιτέρω απ' ότι θα μπορούσαμε να κάνουμε, βρήκαμε πολλά εναλλακτικά σπορ και δραστηριότητες για να προσφέρουμε στους επισκέπτες μας, εφόσον κρίναμε ότι είναι ασφαλείς. Δεν θα άξιζε να δώσουμε μια παραπάνω υπηρεσία και να κάνουμε έκπτωση στο θέμα υγείας. Δηλαδή το κέρδος θα είχε το μείον μετά, δεν θα μας βοηθούσε

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Σε κάθε περίπτωση ναι.

❖ Συνέντευξη στην Spa Manager

Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;

Ριζικά όχι, αλλά πολλά πράγματα τα οποία εφαρμόσαμε βάσει νομοθετικού πλαισίου μας βοήθησαν να βελτιώσουμε ουσιαστικά το guest flow στον χώρο του

spra. Οπότε ριζικά όχι δεν άλλαξε η λειτουργία του τμήματος αλλά θεωρώ ότι μας βοήθησε να βελτιώσουμε το λειτουργικό κομμάτι.

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

Βασικά ήθελε πάρα πολύ ψάξιμο και πάρα πολλή μελέτη για όλα τα μέτρα που έπρεπε να εφαρμόσουμε διότι εμείς δεν υπαγόμαστε μόνο στον ξενοδοχειακό κλάδο αλλά και θεωρούμαστε και κέντρο αισθητικής. Οπότε, έπρεπε να γίνει συνδυασμός μέτρων.

Δεχθήκατε παράπονα κατά την διαμονή των επισκεπτών σχετικά με τήρηση των κανόνων υγιεινής εν μέσω πανδημίας;

Ότι δεν τηρούμε τους κανόνες υγιεινής όχι. Είχαμε όμως κάποιες αντιδράσεις, διότι ο επισκέπτης πρέπει να φοράει μάσκα κατά τη διάρκεια της θεραπείας. Εκεί είχαμε αντιδράσεις από κάποιους επισκέπτες που δεν θέλανε. Αλλά όχι ότι εμείς δεν πηγαίναμε βάσει το νομοθετικού πλαισίου ή ότι δεν τηρούσαμε τους κανόνες υγιεινής. Σε καμία περίπτωση.

Διεξήχθησαν όλα τα προγράμματα κατά τη διάρκεια της σεζόν 2020 και 2021 που γίνονταν μέχρι πριν;

Όχι. Υπήρχαν μερικές θεραπείες για παράδειγμα η θαλασσοθεραπεία που είναι εσωτερικές πισίνες, χαμάμ σάουνες, δωμάτιο του πάγου, θεραπείες θαλασσινού νερού, όλα αυτά δεν λειτούργησαν λόγω Government Restrictions. Ή δεν μπορούσαμε να κάνουμε θεραπείες σε πολλά άτομα μαζί στον ίδιο χώρο, π.χ. μπορεί να έχουμε μια μητέρα με τρία παιδιά, παλιά είχαμε τη δυνατότητα να τους βάλουμε στον ίδιο χώρο και να τους κάνουμε θεραπεία την ίδια ώρα. Τώρα έχουμε περιορισμό στον αριθμό ατόμων λόγω Covid. Πλέον δεχόμαστε μέχρι δύο άτομα, είτε ζευγάρι, είτε δύο φίλες, είτε μητέρα με παιδί, αλλά όχι μια μητέρα με δύο παιδιά ας πούμε.

Ήταν διστακτικοί οι επισκέπτες ώστε να λάβουν μέρος στα προγράμματα;

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Τα ίδια ακριβώς.

Πιστεύετε ότι θα μπορούσατε να έχετε προβεί σε διαφορετικά μέτρα για την ικανοποίηση όλων των επισκεπτών;

Διαφορετικά, αν είναι κάτι το οποίο είσαι υποχρεωμένος να κάνεις βάσει νόμου, δε νομίζω ότι μπορείς να κάνεις κάτι διαφορετικά, δηλαδή θεωρώ ότι το να είναι κλειστές οι εσωτερικές πισίνες είτε στο Spa είτε στο γυμναστήριο, θεωρώ ότι είναι κάτι για το οποίο ο επισκέπτης δυσανασχετεί, γιατί το φθινόπωρο ή την άνοιξη που έξω ο καιρός είναι κρύος, το απόγευμα δεν έχει τι να κάνει, διότι το πρωί παίζει γκολφ αλλά το απόγευμα που οι περισσότερες δραστηριότητες δεν είναι εφικτές με άσχημο καιρό;

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Στο 100%. Εννοείται, αν δεν το πληροί η Costa Navarino, τότε ποιος θα το πληροί;

❖ Συνέντευξη στην Manager του Kids Club

Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;

Σε μεγάλο βαθμό, διότι καταρχάς το Cocoon (παιδικός σταθμός της Costa Navarino) δεν λειτούργησε ούτε τη σεζόν του 2020 ούτε τη σεζόν του 2021 για λόγους ασφάλειας, το κάθε παιδί είχε τον δικό του εξοπλισμό και κρατούνταν οι αποστάσεις ασφαλείας. Οι ομάδες ήταν μικρότερες όμως παρόλα αυτά τα παιδιά προσαρμόστηκαν κατευθείαν στη νέα πραγματικότητα και στην διεξαγωγή των δραστηριοτήτων.

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

Ουσιαστικά έπρεπε να εφαρμόσουμε τα μέτρα του νομοθετικού πλαισίου που όρισε η Ελληνική Κυβέρνηση. Έπρεπε να διαμορφώσουμε και να ακολουθήσουμε όλα τα μέτρα που προβλέπονταν από την ελληνική κυβέρνηση με κύριο στόχο την ασφάλεια των παιδιών κατά την απασχόλησή τους.

Γιατί κατά τη διάρκεια της πανδημίας το Cocoon Club παρέμεινε κλειστό;

Το Cocoon Club παρέμεινε κλειστό διότι τα μικρά παιδιά δεν μπορούν να κρατήσουν αποστάσεις και δεδομένου ότι σε έναν παιδικό σταθμό τα παιδιά συγκεκριμένα ενώ εδώ ανανεώνονται ανά μια ώρα ή και μισή ημέρα, θεωρήθηκε αναγκαία η αναστολή λειτουργίας του Cocoon.

Έδειξαν εμπιστοσύνη οι γονείς στους εργαζόμενους του τμήματος και στο ίδιο το τμήμα, όσον αφορά τα μέτρα πρόληψης για την προστασία των παιδιών από την πανδημία του COVID-19;

Οι γονείς ήταν πολύ ευχαριστημένοι με τα μέτρα πρόληψης και έδειξαν απόλυτη εμπιστοσύνη στην ομάδα του Kids Club. Ειδικότερα εφόσον έβλεπαν ότι τα παιδιά τους ήταν ασφαλή και υπήρχε κίνδυνος.

Οι γονείς προτιμούσαν περισσότερο για την φύλαξη των παιδιών τους το babysitting ή την απασχόληση τους στο Sandcastle;

Και για τα δύο εκδήλωναν το ενδιαφέρον τους, ειδικότερα εφόσον ο παιδικός σταθμός δεν λειτούργησε τα τελευταία δύο χρόνια, υπήρχε υψηλή ζήτηση και για το babysitting.

Υπήρχαν παιδιά που είχαν συμμετάσχει στο κέντρο απασχόλησης πριν την εμφάνιση της πανδημίας σε προηγούμενη επίσκεψή τους στο Resort; Αν ναι, δεχθήκατε κάποιο σχόλιο για την αλλαγή εφαρμογή των δραστηριοτήτων σύμφωνα με τη «νέα» κανονικότητα;

Τα παιδιά γενικότερα προσαρμόστηκαν πάρα πολύ εύκολα. Πιο εύκολα εκείνα παρά εμείς. Για εκείνα ήταν σα να μην άλλαξε ποτέ τίποτα.

Σε περίπτωση που κάποιο παιδάκι ήταν κρυωμένο, αποκλειόταν αυτόματα από τις δραστηριότητες ως πιθανό κρούσμα; Αν όχι, πως διαχειριζόσασταν την κατάσταση; Οι γονείς ήταν δεκτικοί στην διεξαγωγή της διαδικασίας;

Να αποκλειστεί όχι σε καμία περίπτωση. Όμως γενικότερα οι γονείς όταν έβλεπαν ότι τα παιδιά είναι κάπως αδιάθετα, από μόνοι τους δεν τα έφερναν για προληπτικούς λόγους.

Ήταν εύκολη η διαδικασία εφαρμογής των δραστηριοτήτων;

Ήταν ιδιαίτερη θα λέγαμε, αλλά από ένα σημείο κι έπειτα έγινε συνήθεια.

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Όχι, εφόσον τα μέτρα το 2020 ήταν επαρκή.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Απόλυτα. Δεχθήκαμε πολλά θετικά σχόλια σχετικά με τα μέτρα πρόληψης από τους επισκέπτες μας και το πιο σημαντικό για εμάς ήταν ότι έλεγαν πως τα χαμόγελά μας φαίνονται κάτω από τις μάσκες.

❖ Συνέντευξη στον Bar Manager

Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;

Σίγουρα και αδιαμφισβήτητα γιατί κλήθηκαν να αλλάξει το Standard Operations Procedure και να προσαρμοστούν στην θέση τους βήματα που σχετίζονται με την υγιεινολογική ασφάλεια του ξενοδοχείου, το οποίο δυσκόλεψε την ταχύτητα και την ποιότητα του service και είναι απόλυτα λογικό. Επηρέασε πάρα πολύ τους συνεργάτες που ήταν στο Front Line, διότι είναι δύσκολο να δουλεύεις με μάσκα και γάντια και να έχεις συνεχώς στο μυαλό σου ότι πρέπει να διατηρείς συγκεκριμένη απόσταση από τον επισκέπτη την ώρα που του μιλάς και έγινε λίγο πιο ψυχρή αν θέλετε τη δουλειά μας, με αποτέλεσμα να υπάρχει η εξής πρόκληση: Να καταφέρουμε να κάνουμε τους επισκέπτες να νιώθουν το ίδιο όπως πριν με τη πανδημία, με και χωρίς μάσκα, με και χωρίς γάντια, παρά το γεγονός ότι ο κόσμος ήταν προετοιμασμένος, διότι το γνωρίζω με το βιώνω έχει σημαντική διαφορά. Γιατί όταν έρχεται ένας άνθρωπος να σε σερβίρει και δεν βλέπεις όλα του τα χαρακτηριστικά, διότι φοράει μάσκα και γάντια, κάπως σε ξενίζει. Έπρεπε να δείξουμε λοιπόν αυτή τη ζεστασιά της φιλοξενίας με νέο τρόπο. Οπότε σίγουρα έχει επιδράει και έχει μεταβάλλει τον τρόπο δράσης του τμήματος. Βέβαια αυτή η κατάσταση μας δίδαξε πως όποιο εμπόδιο και αν εμφανιστεί μπορούμε να το προσπελάσουμε εάν πραγματικά θέλουμε.

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

Ήταν αυτά που μόλις προαναφέραμε, ήταν όλα τα SOPs που αλλάξαμε και όχι μόνο στο F&B αλλά σε όλο το ξενοδοχείο άλλαξαν τα SOPs.

Τέθηκαν όλα τα εστιατόρια του Resort σε λειτουργία;

Τέθηκαν όλα τα εστιατόρια σε λειτουργία, απλά μειώθηκε η περίοδος λειτουργίας τους όπως επίσης και η δυνατότητα καθισμάτων εφόσον έπρεπε να υπάρχει συγκεκριμένη απόσταση στα τραπέζοκαθίσματα. Μείωσε δραματικά την ικανότητα των ταυτόχρονων επισκεπτών στο κάθε μαγαζί. Παρόλα αυτά αυτό δεν λειτούργησε αποθαρρυντικά σχετικά με την λειτουργία των εστιατορίων στην Costa Navarino, διότι τα εστιατόριά μας ήταν γεμάτα.

Τηρούνταν οι αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των τραπεζιών και ο αριθμός ατόμων ανά τραπέζι;

Το δύσκολο για το επισιτιστικό τμήμα ήταν ότι ενώ θέλαμε να ακολουθούμε πιστά τα μέτρα, αυτά άλλαζαν τακτικά και σε διάστημα 1-2 εβδομάδων με αποτέλεσμα κι εμείς να πρέπει να ενημερώνουμε τους επισκέπτες αντίστοιχα για την κάθε αλλαγή, δεν υπήρχε κάτι σταθερό μεταβάλλονται συνεχώς. Δεν θα

μπορούσαμε να είμαστε ελεγκτικοί μηχανισμοί και να ελέγχουμε αν όντως είναι οικογένεια. Δυσκόλεψαν τα μέτρα της κυβέρνησης αλλά ήταν λογικό και αναμενόμενο, διότι δεν ήξερες τι πρέπει να ακολουθήσεις ενώ οι νομοθετικές διατάξεις συνεχώς άλλαζαν. Παρόλα αυτά ναι, οι αποστάσεις ασφαλείας τηρούνταν βάσει νομοθετικού πλαισίου, όπως επίσης και ο αριθμός ατόμων ανά τραπέζι ανάλογα με το τι δήλωναν ότι είναι, π.χ. οικογένεια, φίλοι.

Υπήρχε συνωστισμός στα εστιατόρια σε περιόδους όπου το Resort σημείωνε υψηλά επίπεδα πληρότητας;

Τηρήθηκαν όλα τα μέτρα της Ελληνικής Κυβέρνησης. Στα πρωινά υπήρχε συνωστισμός αλλά τα πήγαμε αρκετά καλά διότι καταφέραμε να δώσουμε μια είσοδο και μια έξοδο στο κεντρικό εστιατόριο και είχαμε άνθρωπο στην είσοδο και στην έξοδο καθώς επίσης και άνθρωπο εντός του εστιατορίου έτσι ώστε με ενδοεπικοινωνία να ελέγχεται ο αριθμός ατόμων και να ανανεώνεται με φυσιολογική ροή. Με αυτό τον τρόπο καταφέραμε να πετύχουμε την ικανοποίηση των επισκεπτών.

Οι επισκέπτες ήταν ικανοποιημένοι με τις ανέπαφες παραγγελίες και συναλλαγές (π.χ. χρήση QR codes);

Σίγουρα, βέβαια οι επισκέπτες μεγάλης ηλικίας, οι οποίοι δεν είναι απόλυτα εξοικειωμένοι με την τεχνολογία επιθυμούσαν τυπωμένους καταλόγους σε αντίθεση με την νέα γενιά που χρησιμοποιούσαν τα QR Codes ώστε να βλέπουν τον κατάλογο.

Υπήρξαν σχόλια (είτε θετικά, είτε αρνητικά) από τους επισκέπτες σχετικά με την οργάνωση και τα μέτρα πρόληψης για την προστασία τους;

Υπήρχαν και θετικά και αρνητικά σχόλια σχετικά με τα μέτρα πρόληψης, απλά ήταν ελάχιστα.

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Το 2021 τα μέτρα ήταν ακριβώς τα ίδια, ο επιτρεπόμενος αριθμός ατόμων ανά τετραγωνικά μέτρα. Κάποιος πλέον δεν μπορεί να κάτσει να πει ποτό στα bar, έπρεπε να είναι καθήμενοι όλοι.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Ξεκάθαρα, διότι η Costa Navarino είναι χερσαίος προορισμός και καθιστά την πρόσβαση πιο εύκολη για τους Έλληνες, είναι Resort και είναι μεγάλη η έκταση του ξενοδοχείου, οι

κλειστοί χώροι είναι ελάχιστοι και τέλος το πιο βασικό είναι ότι η Costa Navarino ανταπεξήλθε και με το παραπάνω στη νέα καθημερινότητα που επέβαλε η πανδημία.

❖ Συνέντευξη σε Restaurant Manager

Μετέβαλε η πανδημία ριζικά τον τρόπο δράσης του τμήματος;

Ναι, θα μπορούσαμε να πούμε ότι γενικά η λειτουργία του τμήματος του επισιτισμού επηρεάστηκε, είτε λόγω του ότι δουλεύουμε με μάσκα, είτε λόγω του ότι άλλαξαν οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους επισκέπτες, εφόσον πλέον κρυβόμασταν πίσω από τη μάσκα. Πλέον ήμασταν πολύ πιο προσεκτικοί, διότι βάσει νομοθετικού πλαισίου έπρεπε ένα συγκεκριμένο άτομο να μαζεύει το τραπέζι, διαφορετικό να σερβίρει και ένα τρίτο άτομο να παίρνει τις παραγγελίες. Εννοείται ότι βάσει νομοθετικού πλαισίου έπρεπε να μεταβληθεί η αρίθμηση και οι αποστάσεις των τραπεζοκαθισμάτων, καθώς επίσης να ακολουθούμε πιστά τα μέτρα τα οποία μεταβάλλονταν συνεχώς.

Ποιες ήταν οι πρώτες ενέργειες του τμήματος με την επαναλειτουργία των ξενοδοχείων τη σεζόν 2020;

Το πρώτο μέλημα του τμήματος ήταν να δημιουργηθεί ένα κλίμα ασφάλειας με συνεχόμενα τεστ στο προσωπικό. Σημαντική προϋπόθεση σε όλα αυτά ήταν η εντατική μελέτη του πρωτόκολλου, ώστε να προχωρήσουμε στην εφαρμογή του, με απώτερο στόχο την ασφάλεια τόσο των εργαζομένων όσο και των επισκεπτών. Για να επιτευχθεί αυτό έπρεπε να γίνει ο συνδυασμός των προαναφερθέντων.

Τέθηκαν όλα τα εστιατόρια του Resort σε λειτουργία;

Βεβαίως, όλα τα εστιατόρια τέθηκαν σε λειτουργία, μπορεί να μειώθηκε λίγο η περίοδος λειτουργίας τους όμως όλα λειτούργησαν και είχαν μεγάλη ζήτηση.

Τηρούνταν οι αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των τραπεζιών και ο αριθμός ατόμων ανά τραπέζι;

Σαφέστατα, καθώς μέλημα του Resort ήταν πρώτα από όλα η ασφάλεια της υγείας κι έπειτα όλα τα υπόλοιπα. Βέβαια αυτό δημιούργησε κάποιες δυσκολίες, διότι μειώθηκαν τα τραπέζια, όφειλε όλο το προσωπικό να είναι πιο οργανωμένο και οι κρατήσεις να λειτουργούν εν μέρει σε αυστηρό πλαίσιο.

Υπήρχε συνωστισμός στα εστιατόρια σε περιόδους όπου το Resort σημείωνε υψηλά επίπεδα πληρότητας;

Όπως προαναφέραμε, το σύστημα κρατήσεων ήταν κάπως αυστηρό και η ενημέρωση των επισκεπτών ήταν συνεχόμενη. Επιπλέον, η Costa Navarino

διαθέτει πληθώρα εστιατορίων με αποτέλεσμα οι επισκέπτες να έχουν αρκετές επιλογές. Η αλήθεια είναι ότι παρατηρήθηκε συνωστισμός στο κεντρικό εστιατόριο στο πρωινό. Παρόλα αυτά λάβαμε τα κατάλληλα μέτρα για τον έλεγχο του αριθμού των επισκεπτών και την συνεχόμενη ροή και ανανέωσή του.

Οι επισκέπτες ήταν ικανοποιημένοι με τις ανέπαφες παραγγελίες και συναλλαγές (π.χ. χρήση QR codes);

Σίγουρα αντιμετωπίσαμε κάποιες αντιδράσεις, αλλά η πλειονότητα των επισκεπτών ήταν εξοικειωμένη στο κομμάτι της τεχνολογίας, γεγονός που βοήθησε και τις δυο πλευρές για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.

Υπήρξαν σχόλια (είτε θετικά, είτε αρνητικά) από τους επισκέπτες σχετικά με την οργάνωση και τα μέτρα πρόληψης για την προστασία τους;

Η αλήθεια είναι ότι δεχθήκαμε πληθώρα σχολίων, με την συντριπτική πλειοψηφία να είναι θετικά. Σίγουρα όμως δεχθήκαμε και κάποιες αρνητικές αντιδράσεις. Εξάλλου η υπάρχουν παντού εξαιρέσεις.

Υλοποιήθηκαν περαιτέρω αλλαγές τη σεζόν 2021 σε σχέση με τη σεζόν 2020 σχετικά με τα μέτρα που πάρθηκαν;

Όχι, τηρήθηκαν ακριβώς τα ίδια μέτρα εφόσον παρατηρήσαμε ότι οι επισκέπτες ήταν πολύ ικανοποιημένοι και δεν άλλαξε το νομοθετικό πλαίσιο σε μεγάλο βαθμό.

Θεωρείτε ότι η Costa Navarino πληροί τις προδιαγραφές του ιδανικού προορισμού για διακοπές κατά την περίοδο της πανδημίας;

Σίγουρα ναι. Ας μην ξεχνάμε ότι πρόκειται για έναν χερσαίο προορισμό στην Ελλάδα, όπου οι ανοικτοί χώροι στην Costa Navarino αντιστοιχούν περίπου στο 90% της περιοχής, ειδικά αν λάβουμε υπόψη ότι πρόκειται για μια πολύ μεγάλη έκταση. Τέλος, η Costa Navarino απέκτησε τη φήμη ενός ασφαλή προορισμού στην Ελλάδα.

Παράρτημα Β: Αξιολογήσεις επισκεπτών στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

The Westin Resort, Costa Navarino

Φανταστική εμπειρία

«Μια από τις πιο ευχάριστες διαμονές που είχα ποτέ. Όλοι οι χώροι πανέμορφοι και πεντακάθαροι. Το προσωπικό ευγενέστατο, πάντα με χαμόγελο και έτοιμο να μας εξυπηρετήσει. Τηρούσαν όλα τα μέτρα ασφαλείας για τον COVID-19. Και τέλος ξεχωρίσαμε το προσωπικό της πισίνας για τις προτάσεις τους και την ιδιαίτερη εξυπηρέτηση. (Special thanks to Ms. Vasilopoulou Mary, Mr. Efthymiou Vaggelis and Mr. Christopoulos Leuteris)»

[Διαβάστε λιγότερα](#) ▲

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

A true Home away from Home.

"Me and family were initially worried about the measures of COVID-19. As soon as we arrived our worried were quickly dispelled. Temperatures and swabs were taken. From the morning buffet were the staff would pick the food to consistently cleaning the surfaces and at any time we could ask for an additional test if we felt unwell!

From day one of our week long booking the staff treated us with the utmost respect and kindness. During the day, we left the kids to play in their own area with water slides and other installations. Staff were watching them whilst me and my wife could enjoy the myriads of restaurants within the resort.

From all the Japanese restaurants I've tried in London and Sydney, Onuki in Costa Navarino is by far the best without a doubt. Excellent dishes were lobster salad, the duck and the most succulent dumplings you will ever have.

I would highly recommend anyone with a family to visit this amazing resort where Luxury Meets Art."

[Read less](#) ▲

Date of stay: August 2020

A great relaxing vacay trip

"I really enjoyed games at the beach. Scuba Diving was an unforgettable experience, diving in crystal clear waters with unique wrecks and sea life. Eating every day for a week in 'first class restaurants' I had the feeling they all had Michelin Stars!. What surprised me the most was the revelation that golf is NOT a boring sport, quite the opposite. I believe it was due to the professionalism of Adam, my coach. He made me realize how amazing and noble golf is. I have (quite unexpectedly) finished the Golf Academy lessons and proud to be a new golfer out of Costa Navarino. However, the most amazing experience of my holiday was due to the warmth and professionalism of all employees of the resort. Excellent health & safety measures due to COVID19 make overall of a remarkable experience. Thank you, great people of Costa Navarino. I will definitely come back next year."

[Read less](#) ▲

Date of stay: August 2020

Fantastic Property

"We had a terrific stay with a family of 4: -Incredible setting -Wonderful accommodations with private pool, -Ample and tasty food options -Great service with a smile in these Covid19 times, the staff was particularly focused on safety and cleanliness."

[Read more](#) ▼

Date of stay: August 2020

An amazing relaxing vacation

"I visited the hotel in August for a mini get away with my family. I was really impressed with all the covid measures, you felt very safe there. Everything was amazing, the luxurious room, the beautiful pools and the amazing beach, all surrounded by the amazing natural scenery. The staff everywhere is very polite, the food is amazing, and I was really impressed with the new concept perovino, delicious food! Thank you to the amazing team of Costa Navarino, we will definitely see you again!"

[Read more](#) ▼

Date of stay: August 2020

Quite simply amazing

"Wow! Having just returned from 12 days at this hotel it is simply amazing. Nothing is too much trouble at this hotel. The service is first class from the room cleaning to the fine dining.

There is something for everyone in this resort from just relaxing by the pool to booking a tennis lesson, organised road cycle (bring your cycle shoes!) or a yoga class.

With COVID still being an issue the staff take numerous precautions, everyone has their temperature checked upon arrival and all staff wear gloves and masks.

For the kids there are many pools, organised activities and events going on. The kids club is well organised and still fun considering the current situation.

For dining there are many options from fine dining to Greek taverna snacks. We had food at most restaurants but our favourite was Flame; with the amazing views over the mountains and sea combined with Michelin standard food the combination is magical.

I would strongly recommend this resort and having stayed at some of the best, this is up there with the worlds best resorts. I want to pass my thanks to Achilles, Dimitris, Natalya and all of the teams for ensuring all customers truly relax in paradise. We will be back! 🍷🍷🍷"

[Read less](#) ▲

Date of stay: August 2020

Average not Luxury!

"I have been fortunate to stay in many luxury hotels around the world and I would definitely not class this hotel as luxury. One major thing was the prices in the restaurants are extortionate for not even nice food. All activities in the hotel you have to pay for which is misleading. You have to pay for water at the hotel so would recommend going to the town to get water and drinks so you can get loads for a cheaper price seen as one bottle was €4! Would recommend hiring a car because the nearest town is 20 minutes away. There is barley any shops in any of the towns but the restaurants are a lot nicer and has better food then the hotel, plus the prices half the prices at the hotel. Would recommend to book the "La Cucina Italiana" restaurant in Gialova. The Golf course was superb and is suitable for any level. The staff were so so lovely and were so attentive around the pool and beach! Would recommend for younger families. They had really good COVID restrictions with having one way policy for breakfast, they spray all the sun beds down after use and would always check your temperature before coming into the hotel. Would recommend trips to methoni, waterfalls Polilimnio, Petra, Potti cruises, Voidokilia beach which is so beautiful!"

[Read less](#) ▲

Date of stay: August 2020

Our new favourite place in Greece

"We have been regulars at the Sani Club for years, but after they hiked up the prices to exuberant levels we decided to give Costa Navarino a go. We absolutely loved this place and the surrounding area! The rooms are beautifully appointed, the pools are lovely and we liked the fact that there are so many to choose from. My son loved the water slides! For me what made the place was the great beach with the lovely water which is deep straight after dipping in. I couldn't get enough. Had to video the beach to play back when back in London. It gets choppy but we were lucky as we had calm days. The village of Pylos is a must visit in the evening. We had a really nice meal there and also in the village of Gialova at the amazing Elia restaurant. We only ate one evening at the hotel at the sushi place which was excellent, but makes Hakassan in Mayfair look a bargain in comparison..

The only thing we didn't like was some of the ridiculous high prices of the activities. 40 Euros for 12 min Go carting? Are they serious? The rest of the prices are what you come to expect from international five star establishments all over the world.

We will definitely come back! A special mention to Eleni and the whole housekeeping staff, outstanding service! And the team at Morias- despite Covid we had excellent breakfast every day. Thank you!"

[Read less](#) ▲

Date of stay: August 2020

Safe and fun at the same time!!!!

"It is our third time visiting the resort and second to Westin!!!! I was hesitated to go during this Covid times, but we had a great time!!!! The staff was very careful wearing their masks and gloves in and outdoors, they had sanitizers everywhere in the resort and kept distances!!!! They followed the protocol everywhere: from the room to the gym!!!! They even give you a hygiene kit upon arrival!!!! This pandemic helped the resort I believe to become even better and safer!!!! I must congratulate Christos at the Romano's pool for the great service and prompt answers, and Nefeli from the waterfall pool for her understanding and help!!!!"

[Read more](#) ▼

Date of stay: August 2020

A real paradise for the families

"We had amazing time of our lives at Westin Costa Navarino. Great Aquapark, many swimming pools, empty beach with wonderful sunset view and great food in the restaurants. And last but not least - the service. All friendly staff, starting from Dimitris, who managed our booking, through smiling breakfast team (Aggelis, Petros and Tasos made our stay - they remember every wish of us and our kids) and guys in Aquapark, patiently taking care of kids and teaching them English (Giorgios, Giorgios, and... Yiorgos, really). The real paradise for the families with kids Under 10, however we liked also Westin Running with Stefanos, and daily Workout in the morning. Difinitely recommended especially in COVID times - you feel extremely safe here."

[Read more](#) ▼

Date of stay: August 2020

The Westin Resort, Costa Navarino

"Wow! Another amazing holiday at this breathtaking resort. As with every other year we have been there, the service was amazing. Staff go above and beyond what you could even dream of. Even with covid on everyone's minds, the experience was fantastic. We felt safe and looked after at all times and we can't wait to go back again next year."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

Best resort in years !

"COVID Times - this hotel is prepared and ready .. gloves and masks even on the beach with 38 degrees. Excellent property with a lot of nice corners to it. We had the infinity pool rooms with the sea view , walk to the beach 1 min down the stairs ... just perfect. Many Restaurants to choose from Delicious food Fantastic service Lots to book and do around the hotel Beach area has tons on offer and again very lovely people. Best mini burgers evaaaa at the slides area in the diner 😊😊😊 We all loved it and will be back !"

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

The architectural marvel came second to the creation of amazing service and unforgettable experience by the staff.

"Costa Navarino employees have an incredible ability to make you feel welcome, to care for your requests, to provide effective and speedy resolution of all your needs. Their smiles and attention made an unforgettable experience for me and my family. One might forget the unique architectural achievement, but I feel that one will never forget how the people make everyone feel. As this resort appears to be in the middle of nowhere, it is extremely hard to find and retain good people. Yet, we visit every year and we see very many familiar faces. People who are proud of their work and of their establishment. Charismatic people of passion, kindhearted, open-minded, fun and able. Employees who love to give and love to care. Employees who go above and beyond to make our staying an unforgettable experience. The minute we entered the resort we were made feel safe and secure. Health and safety measures due to COVID-19 were apparent everywhere and we loved it !"

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

A short summer stay during Covid era

"It was our second visit to Costa Navarino. Firstly, I have to admit that the hotel makes us feel extremely secured and safe regarding the Covid19 situation. Everywhere in the hotel the minimum distance between people was kept. Even in the breakfast area there were rules and special measures for avoiding to be crowded. I am not a golfer (If I was, this place would be a paradise) but I am fit person. I visited the gym (the interior pool was closed due to Covid) which is one of the best hotel gyms I have ever visited. I rent bikes with the kids and we spend a wonderful day discovering the unspoilt Messinian landscape. The beach is calm, there is enough distance between the sun-beds. In this kind of beaches (long and sandy), there are always waves but this is the beauty of this place. Regarding the service, we can't say anything because everyone is well trained and professional. There are many restaurants inside the resort you can choose for lunch or dinner. We didn't move at all outside the resort - it was rechargeable long weekend. I will visit it again the next month."

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

Paradise on earth!

"We spent a long weekend at this beautiful resort in Messinia, Greece. We had the best experience, especially given the circumstances with the current pandemic. Entering the resort we all left our COVID-19 fears outside the location! The hygiene measures everywhere inside the resort were remarkable. All staff well trained, with face masks all the time, sanitizers everywhere, social distancing all over the place, the buggies transferring the guests all around the resort sanitized after each and every single use! Our accommodations were superb, everything sanitized and clean. The buffet breakfast was amazingly organized to secure high hygiene security standards, with a large number of staff ready to happily serve every guest a great variety of delicacies. The staff always happy to assist with a sincere smile! Our weekend was FREE OF any COVID-19 fear or anxiety! We really enjoyed everything we did and tasted! BIG THANKS to all resort staff with their masked yet smiling faces and our warmest wishes for a safe rest of season and hundreds of happy and healthy guests!"

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

Excellent stay in a safe environment

"The hotel and surrounding area is excellent. The beach is great and the golf course amazing - the wind made a couple of holes almost impossible but overall great. What is worth noting is the extra care for making the hotel and amenities a Covid-19 safe environment with rules and guidelines that protect the guests."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

"Getting back to the Westin Costa Navarino this Summer was not an easy task. Greece delayed entry to UK flights by two weeks, hence, we needed to wait until we had a Green light and amended our flights accordingly. However, based on prior memorable trips to the hotel, we decided to push ahead and come again. Of course, due to COVID19, we knew that the experience was going to be different. However, due to the meticulous efforts of the management team and all the staff, they managed to turn a potential liability into an unexpected asset, as the staff went to increased levels of personal service to make our stay as memorable as possible.

No self-service at the buffet, no problem. With less guests and more staff, each buffet station was covered by extra members of staff who would serve you. Special mention to Igor, Stavroula and Dimitris, who ensure we got everything we asked for. Worried about hygiene of staff? No problem. All staff wore masks and gloves all the time, whether in the restaurants, by the pool, driving the buggies, life-guarding the swimming-pool, or cleaning the rooms. Worried about proximity of sun loungers on the beach and by the pool? No problem. All loungers were spaced out to ensure sufficient space between guests. Worried about using the gym? No problem. We booked slots via WhatsApp or direct with the gym.

I took advantage of a few group cycling rides with the pros from the Hotel, "Dimi the Hill Billy" and "Safety First Simon". As usual the routes were beautiful, whilst challenging and rewarding. I even took my oldest son with us for his first ride there one morning, the earlier you start the better, so that you can "beat the heat". Our eldest son also really enjoyed the scuba diving on the stunning nearby island of Proti. Even the boat ride there from Marathapouli is exciting and fun.

Our youngest could not get enough of the water slides each day and the highlight of his holiday, was the "Magic Tolto" shows, which all the kids enjoy, not to mention some of the parents too.

This year, my wife, decided to be more active and had great sessions in the gym, supported by Elena, Vasia and Betty, who ensured that she always had fresh towels and water. She also really enjoyed the Yoga and Pilates classes.

We enjoyed the sunset on our last night at the beach and had a great meal at Barbouni. The service from Geroqe was excellent and the views are unparalleled.

If you have concerns about travelling in Europe, I think Greece and the Westin Costa Navarino in particular, is your best bet. They have taken already very high levels of hygiene and cleanliness to the next level. Each time you enter the resort, your temperature is taken. This even applies when returning to the hotel from cycling local routes. Even all the pens and sun loungers are sanitized. They have doctors and testing kits on site to ensure that everything is under control.

We felt absolutely privileged to be in Greece again and can't wait to return next year."

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

A short break with family

"We were staying very close to the beach, pools and Agora. There were plenty options in restaurants and cafes. Our room with the infinity pool was offering a more private option when needed. Very comfortable room and bathroom. The staff was very friendly and ready to meet our requirements. Same applies for the restaurant staff. All measures for covid19 are followed, for guests need to be more conscious during the breakfast time. Almost 4h drive from Athens."

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

A great family holiday in Costa Navarino

"Costa Navarino is probably the best luxurious Resort in Greece. In 3 hours drive from Athens international airport or less than an hour from Kalamata's airport there is a living Paradise, Costa Navarino. We stayed in a family suite for 4 magnificent days. The Resort is fully prepared to provide a safe stay during Covid: the room was sanitised before our arrival and the staff of course followed all Covid 19 regulations & rules with such a professional and polite way that made us feel so safe. The Resort itself is amazing. The landscape is heartbreaking and the beach was sandy with crystal clear water. Children loved the water slides and the pools.. The quality and variety of food at breakfast is excellent. There is great variety of restaurants for dining, but you should definitely go to Barbouni at the beach and to Onuki, their Japan restaurant."

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

A great holiday in the Coronavirus era

"We spent 3 glorious days at the Westin. Very impressive arrangements in dealing with Covid 19 (Disinfecting rooms, social distancing in public areas, remote handling of food and utensils at the Buffet breakfast, and proper handling of towels at the pools and beach). Well done! The gym was so clean. Thanks to Elena and Betty for taking very good care of the facilities. We enjoyed every minute (and every second) of our stay. EFKHARISTOW PAARAPOLEE!"

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

If you want a dreamy event combined with vacations then this is your heaven!

"I visited the Westin at Costa Navarino for the second time and i was truly amazed once again by the professionalism & politeness of the staff that of course followed all Covid 19 regulations & rules with such a delicate way that made me feel so safe!

The food was so good - i really have no words to explain how excellent were all the dishes at the restaurants i visited: Barbouni , Flame and Kooc (you should get the Greek salad)! I was so surprised by the fact that ALL waiters asked me whether i had any allergy or intolerance before ordering - and even more surprised by the fact that they had 100% Gluten free bread & dishes! It is very seldom to find in Greece such thing!

The WIFI connection in the open air spaces was really good which made things easier as i wanted to combine business & vacations.

I had the chance to see all event halls and i was so impressed by the design of them. It's like there is nothing to suggest in order to change them - they are made to host luxury weddings & other events! The Events Department of the Hotel was so helpful and willing to spend hours with me explaining all i needed to know about their venues and services. Special thanks to mrs. Katerina Karipides!

I will definitely recommend it to my future clients for their events as they can have it all in just one place!

So looking forward to revisiting Costa Navarino."

Amazing hospitality and world class facilities

"The Costa Navarino resort is simply spectacular. From facilities to accommodation, dining options the list is endless. This place is a perfect hideaway where you want to stay forever. We stayed at the Westin Resort and had a beautiful room with a private pool, which was gorgeous. The hotel has done an excellent job in keeping all the safety standards, from check in to room amenities and the service at breakfast and the restaurants. It is a paradise for families with children but also for couples and group of friends. There are so many entertainment options to chose from, from scuba diving to a cinema and waterpark - you can even get bikes and go cycling around the area. Not to mention the world-class golfing facilities. The area surrounding the resort is full of archaeological..."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

Part of their wonderful story! Indeed !!

"The minute you enter the resort you get the feeling of top health & **safety** plus warm hospitality. The welcoming smiling eyes of Miss Yiota at the gate revealed the unique experience we were about to get in the resort. We went straight for the parking (many to choose from) and looked for a covered spot under tent. Only to find out that Mr Nasos, this amazing guy had followed us with his electric buggy to collect our baggage! He quickly got knowledge of our room and rushed our bags to our room, only to catch him driving off (most bell boys elsewhere delay their unloading so that you could find them in the room for the tip). We subsequently found out how much he loves his job and how proud he is of the area of Messinia. This was true for all staff we talked to during our week..."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

Excellent and safe hotel! What are you waiting for?! Get booking!

"Our expectations had been managed before we arrived but hotel and full experience exceeded all of our aspirations with particular highlights:

- Super CV19 safe and friendly - it genuinely felt like a holiday with all the correct **safety** measures taken without affecting the holiday
- Loads for the kids to do (ours are 8 and 10)
- Room sizes are excellent and very manageable for family of 4
- Whats App number takes care of everything
- Food exceptional and breakfast buffet very well done to manage CV19
- Cycle rides for family and serious riders great fun!

We will definitely go back and can't wait to confirm our next visit!"

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

Fabulous **COVID** Free vacations in the most beautiful Resort in the world

"AMAZING short vacations with my daughter and friends for a week. The measures for **COVID** in the resort are OUTSTANDING! I feel free to enjoy all facilities, pools, and restaurants without caring about the pandemic. For one more time I felt been in Paradise. My daughter is excited in this stay. One of the most beautiful resorts and places in the world..."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

The best family vacation

"My experience was amazing for this well known resort. I have stayed for a week. **COVID** measures are outstanding and you can feel completely safe and relaxed. You can forget about this new virus. My child was exited and said that this is the best place in the word. We will come next year again for holidays. The staff always polite despite the difficult circumstances of **COVID**. Excellent WI-FI and IT services."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

You can feel the Smiles behind the Masks...

"A relaxing vacation amid the covid pandemic is what almost all summer vacationers around the world would seek.

Costa Navarino, a true paradise on earth is the answer to that question.

Apart from the usual, and now well established level of top top top quality service and attention to detail in almost every aspect of the guest well being offered in the Resort, this year the covid protective measures and guest **safety** precautions were added..... at the level expected from the Costa Navarino management and staff, which makes the guests feeling like the pandemic is locked out of the Resort and enjoying their vacation, carefree, in the charms of this beautiful place.

Doctors and nurses are available 24/7, hands disinfectant dispensers are available literally EVERYWHERE around the Resort and all members of staff have their face masks and gloves on AT ALL TIMES no matter what....

However the most important thing is that they abide to this particularly hard duty under the unforgiving hot Greek summer sun always wearing a smile which you can feel although you cannot see it.....

On the individuals level I would distinguish two persons which need to be mentioned.

Mr. Kostas Kanaris, the Dunes Beach Manager who, together with his team of boys and girls take good care of the guests' comfort, always ready to give their best and always with a smile; Mr. Kostas Kanaris, a

care of the guests' comfort, always ready to give their best and always with a smile; Mr. Kostas Kanaris, a true gentleman with a restless and genuine interest to the guests' comfort and individual needs; and Mr. Aggelos Dimopoulos at the Morias Breakfast Restaurant at Westin.

I think that it will suffice to say about Aggelos's professionalism and love for his job that he remembered how I prefer my morning coffee from my last year's stay at the Costa Navarino, and the first day of my stay this year the coffee was there and served on my return to the breakfast table.....

Congratulations to both and to the Management.

Needless to say that I FULLY recommend Costa Navarino as an exceptional place for someone to spend a summer vacation in Greece"

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

Always the perfect place- amazing in current Coronavirus circumstances

"My family and I stay here annually and it never disappoints. But this year I want to mention the extra mile everyone has gone to for Covid **safety** which I am sure is top of everyone's mind. From temperature checks at the gate resort before entry (or re-entry if going in and out), hand sanitizers on display in MULTIPLE locations , all the staff with masks and gloves (this for me is the epitome of their effort as wearing latex gloves on 8h shifts in 35C temperatures is nothing short of heroic) and the complementary goodie bag of face mask, hand sanitizer and alcohol wipes), their service is TOP MARKS.

They have managed to maintain their well-loved and highly rated breakfast buffet, now being served by the staff (rather than you serving yourself from the bar).

And as I don't think I've mentioned Barbouni restaurant before I must in this occasion. We had lunch on the beach 2 days in a row, food was excellent (try the fried calamari, the Greek salad and the grilled halloumi for a light lunch) and again the service was excellent and the support of everyone to accommodate my old and disabled father was kind, courteous and respectful.

Well done to the owners, the management and the staff for creating and delivering an experience that is always memorable."

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

"We had an amazing week at Costa Navarino Westin, nothing but great food, great weather, great facilities and amazing staff!!! We stayed in a room with a private pool, that made us feel very relaxed and our daughter enjoyed the **safety** of the water splashing and the sun bathing in our personal outdoor area. Everything was very clean and maintained, from our room to the gym and spa and the resort territory all together! Nothing made us feel stressed or uncomfortable, even though the hotel this year had a few extra **safety** and hygiene measures because of the COVID situation! Thank you for this wonderful week, we are coming back again!"

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

Excited to come back!

"An amazing experience overall! Very attentive and polite staff, we could feel their smiles under the face masks! There was no feeling of inconvenience or any discomfort due to the virus situation, the resort has blended all the COVID **safety** measures into a very balanced and well organized flow. A rich and plentiful variety of restaurants and venues in the resort area made us want to try them all, making us wonder around the beautiful and perfectly maintained resort territory discovering amazing locations. The beach left us speechless and with plenty of space between the sun beds we had a feeling of absolute privacy. The rooms smelled fresh and were spotless clean. We are definitely coming back this summer!"

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

Freedom and **Safety**

"I never thought that we would enjoy our vacation and be able to recharge as much as we did in the midst of the COVID crisis! Costa Navarino provided all we needed to experience the magic and freedom of the Greek Summer at its fullest, while still adhering to meticulous **safety** standards. They offer a great range of activities and sports including scuba diving and sea kayaking we thoroughly enjoyed. Their gourmet food offerings were magnificent especially in Almyra, KOOC and Onuki and their Melisseus - honey and ginger based- massage in the Anazoe spa was simply divine. Many thanks to the amazing staff and management-looking forward to returning next year !"

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

Enjoyable

"Still staying here and fully enjoying greece again. No real issues because of **covid** rules. Some details missing as you would expect perfection for the rates we are paying, slow or no service at the pools, to busy at breakfast with everyone having to go to buffet but overall very, very friendly people with excellent help through app contact with guest relations. I feel/guess that at the romanos part there is a little better service and a slightly more feel of luxury than at the westin part. That was our expectation after staying at porto sani last year. However we are still looking forward for the next days to be fully enjoying greece. What a wonderful country and people. The westin is recommended for all ages."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

Great hotel and friendly staff. Highly recommended.

"We spend 9 nights in this beautiful hotel/resort. We got a beautiful room with view on the ocean. We really love the room, and the staff is exceptional. In these difficult **COVID** times they handled everything very well. All staff wearing masks and gloves, and they wash their hands a lot with the gels. The space we had on the beach and at the pools were very good, and cleaned when someone left their chairs. The food in the restaurants was really great and we love the village like location for the restaurants. I would highly recommend this hotel."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

A short break with family

"We were staying very close to the beach, pools and Agora. There were plenty options in restaurants and cafes. Our room with the infinity pool was offering a more private option when needed. Very comfortable room and bathroom. The staff was very friendly and ready to meet our requirements. Same applies for the restaurant staff. All measures for covid19 are followed, for guests need to be more conscious during the breakfast time. Almost 4h drive from Athens."

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

Clean ,safe and relaxing

"We had an amazing week at Costa Navarino Westin, nothing but great food, great weather, great facilities and amazing staff!!! We stayed in a room with a private pool, that made us feel very relaxed and our daughter enjoyed the safety of the water splashing and the sun bathing in our personal outdoor area. Everything was very clean and maintained, from our room to the gym and spa and the resort territory all together! Nothing made us feel stressed or uncomfortable, even though the hotel this year had a few extra safety and hygiene measures because of the COVID situation! Thank you for this wonderful week, we are coming back again!"

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2020

A magnificent Experience

"I have nothing but good things to say about the hospitality and resort overall during my stay at Costa Navarino.

Travelling during COVID can be tricky but the staff are extremely well trained from the check-in to service at all restaurants.

The room was sanitised before my arrival and needless to say very spacious, extremely clean and beautiful. The amenities of the Resort are plentiful making you want to stay longer to enjoy them.

The staff is always very polite and welcoming and the whole experience is made so much more memorable with their inviting attitude.

I would highly recommend the resort and I will keep coming back to it very chance I get."

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

Best luxurious vacations in Greece

"We had been to Costa Navarino last year for a weekend. We didn't want to lose the opportunity to revisit it this year. We had a room with a private pool in Westin. The room was utterly clean, very spacious and the bed extremely wide and comfy. The breakfast is the best I have ever had in any place I have been in Europe or Asia. You have so many things to go to within the facilities area, the pools and sea are great to hang out and relax. I would also like to recommend the gym, it has perfect Cybex trainers. Furthermore the girls who work in the gym, Elena Betty and Vasia, are extremely kind, welcoming and definitely know their job in yoga, pilates or gym work-out. You really should try their lessons and ask for gym advice. We also had hamam and sauna, due to Covid restrictions hamam sauna and the yoga and pilates lessons are booked in advance. Hamam and sauna for now are booked for personal use or for couples-families-friends, all of which are sanitized after use."

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

"Εξαιρετική φιλοξενία και παροχή υπηρεσιών . Νιώθεις ασφάλεια με τα υψηλά πρωτόκολλα υγείας που έχουν ακολουθήσει . Το προσωπικό σε κάθε γωνιά του ξενοδοχείου είναι φιλικό και εξυπηρετικό . Θα ξαναέρθουμε"

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

Summertime

Google Translation

“Εξαιρετική φιλοξενία και παροχή υπηρεσιών . Νιώθεις **ασφάλεια** με τα υψηλά πρωτόκολλα υγείας που έχουν ακολουθήσει . Το προσωπικό σε κάθε γωνιά του ξενοδοχείου είναι φιλικό και εξυπηρετικό . Θα ξαναέρθουμε”

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

A great stay!

One of the greatest stays ever! The service is excellent and the cleanes superior. COVID-19 protocol is followed thoroughly. Excellent choice for children. A once in a life time experience.

Stayed 7 nights in Aug 2020

Καταπληκτικό resort, απίστευτη φιλοξενία

Google Translation

“Περάσαμε πολύ όμορφα και σε κάθε πτυχή της διαμονής μας, αισθανόμασταν ηρεμία, άνεση και **ασφάλεια**. Όλες οι υπηρεσίες του resort ήταν άψογες, το δωμάτιο μας υπέροχο και τα εστιατόρια, ιδιαίτερα το da Luigi, μας άφησε την καλύτερη, κορυφαία γεύση. Ευχαριστούμε πολύ για όλα!”

[Read less](#) ▲

Date of stay: July 2020

Υποβολή σχολίου: 30 Ιουλίου 2020

10 Άριστο

• Ταξίδι αναψυχής

• Ζευγάρι

• Deluxe Δωμάτιο με King-Size Κρεβάτι, Καναπέ-Κρεβάτι, Μπαλκόνι και θέα στον Κήπο

• Έμεινε 3 βράδια

• Υποβλήθηκε μέσω κινητού

✱ Εξαιρετικός χώρος με υπέροχο προσωπικό! Όλοι οι εργαζόμενοι εξυπηρετικότατοι χαμογελαστοί και ευγενικοί. Η καθαριότητα άψογη. Και βέβαια πληρούσε όλες τις απαραίτητες προφυλάξεις για τον COVID-19. Θα το επισκεφτούμε ξανά οπωσδήποτε.

Έμεινε: Ιούλιος 2020

Fabulous!

“We visited the Westin at Costa Navarino for the first time, and the experience was magnificent! The rooms were great, very clean and peaceful. Everyone was complied with the **safety** measures. The breakfast was very tasty with so many choices and very helpful staff! The beach is a great choice if you are travelling with kids! And last but not least, many thanks to kids club which made our kids vacations, and ours, unforgettable! Everyone there was so good! Thank you for that and for the unbelievable experiences and activities that you have! We will surely come back!!!”

[Read more](#) ▼

Date of stay: June 2020

As good as it gets!!!!!!

"The location is breathtaking, the service and personnel are amazing (especially Yolanda at Barbouni. The rooms are spacious and with stunning views. **Safety** measures are all over but also discrete. Definitely going back!!!!!!!"

[Read more](#) ▼

Date of stay: June 2020

Visit to Westin costa navarino "

"The hotel is located right next to the beach. Some of the rooms have a balcony overlooking the beach. Inside the hotel you can find everything: pharmacy, clothes/jewelry/footwear stores etc. Breakfast is also very good. The staff of the hotel, very friendly, always with a smile to serve. This hotel overcame all the difficulties because of **COVID-19**."

[Read less](#) ▲

Date of stay: June 2020

Καταπληκτικό ΣΚ

[Google Translation](#)

"Επισκέφτηκα το προηγούμενο Σαββατοκύριακο το westin κ απλά αυτό που έχω να πω κ μόνο ΚΑΤΑΠΛΗΚΤΙΚΟ.

Από τα **πρωτόκολλα** ατομικής υγιεινής από τους εξωτερικούς χώρους κ πισίνες από το τέλειο πρωινό από τα υπέροχα άνετα καθαρά δωμάτια...

Συγχαρητήρια σε όλους κ θα προσπαθήσω να το ξανά επισκεφτώ"

[Read less](#) ▲

Date of stay: June 2020

Κριτική

[Google Translation](#)

"Περάσαμε εξαιρετικά. Στην μετά covid εποχή το resort διατηρεί σε υψηλά standard την υγιεινή και την **ασφάλεια** των επισκεπτών σε όλους τους χώρους και σε κάθε δραστηριότητα τους. Παραμένει ιδανικός προορισμός για την οικογένεια μου"

[Read less](#) ▲

Date of stay: June 2020

OPENING POST **COVID** LOCKDOWN!

"Dear Achilleas EGD of Costa Navarino,

It was a great pleasure meeting you this past weekend.

I also want to personally thank you and congratulate you for the very impressive handling and making us feel very safe during our entire stay.

We felt very safe and comfortable and not once did we feel otherwise. In fact, we felt as we always did and this was reinforced by your personal presence among us.

Your willingness to be out of your comfort zone and create a safe environment for us all, is truly commendable and very appreciated.

Once more, you have proven why you remain the best hotel in Greece and we look forward to our next visit!

With my kindest regards,
Dinos"

[Read less](#) ▲

Date of stay: June 2020

Best resort in Peloponiso

"My son and I spend 9 days at costa Navariono. I have stayed at 5 star resorts all over the world, and this is by far the best resort I have stayed. They did an excellent job with COVID precautions, and went out of there way to accommodate any special request I had as I was traveling with my special needs son. The staff is truly spectacular. From the front receptionist, to the buggy attendants , and the beach staff. All around a 5+ star experience , and did everything in there power to make our stay beyond memorable. The rooms were roomy, spotless, and had a beautiful balcony. The resort is very spacious, so even when it was near full capacity, you still felt very secluded. Breakfast, was excellent as were the restaurants. I strongly recommend this hotel! A special thank you to all the staff! We will be back! Sincerely Joana Tsinonis"

[Read less](#) ▲

Date of stay: June 2020

1st Covid-19 post-lockdown weekend visit

"I have been at this place numerous times and wanted to be here after covid lockdown. So they just opened Fri 19/6 and everything is working like they never stopped! Very organized. Corona measures are in place. All personnel with masks, gloves, distancing. Everywhere antiseptics. Tables at min. 2 mt. of distance at Open air restaurants. Rooms are very clean and sanitized. To avoid people gathering, reception works on a one way entrance rule so exit is from another door. A new open air escape room opens for teens in the following days and all their known facilities and sports areas are open. Beach is huge (3km) and amazing as always with umbrellas at a safe 4 mt. distance! Well done Costa Navarino!"

[Read less](#) ▲

Date of stay: June 2020

Costa Navarino experience

"Costa Navarino Westin Resort, built along one of the prettiest seashores of Peloponnese- offers high quality service and food, complemented with wonderful natural surroundings, interiors, gardens and pools and the most beautiful beach ever! Health and safety procedures are strictly followed and the place is ideal for those who either seek peaceful vacation, or a more active getaway or simply a wonderful place to get eloped or married! As a wedding planner I would highly recommend this place to couples who want to enjoy a luxury experience for them and their guests. Really looking forward to plan a new wedding experience here!"

[Read more](#) ▼

Date of stay: June 2020

Unique experience, unique location, great staff and very covid friendly.

Stayed 2 nights in Jun 2020

Θα επιστρέψουμε σίγουρα.

Google Translation

"Φοβερή τοποθεσία και εξυπηρέτηση. Τα παιδιά πάντα με το χαμόγελο στο στόμα και με απόλυτη Ασφαλεία. Δεν είδαμε ούτε έναν άνθρωπο χωρίς μάσκα παρά τη ζέστη. Μοναδική παραλία και φοβερές εγκαταστάσεις. Το φαγητό ήταν παντού πεντανόστιμο. Θα επιστρέψουμε τον Οκτώβρη για μια σύντομη εξόρμηση."

[Read less](#) ▲

Date of stay: September 2021

Υποβολή σχολίου: 21 Σεπτεμβρίου 2021

10

«Θα τη θυμόμαστε με νοσταλγία.
Αδημονούμε να την ξαναζήσουμε.»

• Ταξίδι αναψυχής

• Ζευγάρι

• Superior Infinity Δωμάτιο με 2 Μονά Κρεβάτια, Κήπο, Καναπέ-Κρεβάτι και Ιδιωτική Πισίνα

• Έμεινε 2 βράδια

➕ Το πρωινό ήταν εξαιρετικό. Κάλυψε όλες τις προσδοκίες μας. Επίσης, ήταν πολύ ακριβείς στην τήρηση των πρωτοκόλλων για τον COVID-19 και προσέφεραν τα αναγκαία-απαραίτητα. Γενικώς, νομίζουμε πως ήταν εμπειρία ζωής η διαμονή μας στον τόσο προσεγμένο στην παραμικρή του λεπτομέρεια χώρο.

Έμεινε: Σεπτέμβριος 2021

September 14, 2021

“Perfect!”

We had a great time!

The place is just amazing and very clean and the staff is always there to help, very careful about the COVID and easy to communicate with!

Can't wait to be back!

September 3, 2021

“Honeymoon Stay”

Great experience, got upgraded to a room with a pool and that was lovely. Hotel took great precautions with COVID and all staff constantly wore masks which was comforting to see. I would just ask that there be more coordination with reservations of things like restaurants and outdoor activities with the hotel to ensure everything is in sync as sometimes they wouldn't get updated properly. We also would have wanted more vegetarian options at the dining places.

September 2, 2021

“Great place but needed more cleaning”

More cleaning

Also on Saturday and Sunday you could have the breakfast for a little bit more

Μοναδική εμπειρία για απόλυτη χαλάρωση

Google Translation

“Η συνολική μας εμπειρία στο Westin Costa Navarino ήταν μοναδική. Το προσωπικό ήταν ευγενέστατο και πάντα πρόθυμο να καλύψει όλες τις ανάγκες μας. Η infinity suite που μείναμε με την ιδιωτική πισίνα ήταν ότι καλύτερο για τις ανάγκες μας. Το πρωτόκολλο υγιεινομικής ασφαλείας ήταν αξιοθαύμαστο. Όσα εστιατόρια επισκεφθήκαμε ήταν άψογα τόσο σε γεύσεις όσο και σε εξυπηρέτηση. Η εμπειρία μας στην ακαδημία Tennis Μουρατογιου ήταν μοναδική και σίγουρα θα μας μείνει αξέχαστη. Συγχαρητήρια σε όλα τα παιδιά. Σίγουρα θα το ξανά επισκεφτούμε.”

[Read more](#) ▼

Date of stay: August 2021

Wonderful Resort for a Family Holiday

"I recently have just returned from a two week holiday at this beautiful resort with 3 kids aged 3, 6 and 9 years old. It's was absolutely wonderful! It was our first trip since Covid and we were very nervous to travel for the first time but I have to say the resort was spotless. There were lots of staff on site constantly keeping public areas clean. The staff were very kind and attentive. We opted for the half board option which was great value. There are many options to choose from food wise and every meal we had was delicious! The resort is vast and there were a couple of pool options to sit by each day not to mention a fantastic water park to keep the kids entertained in the afternoons. In the evenings there were great kids shows such a magic Tolto which my kids loved! As..."

[Read more](#) ▼

Date of stay: August 2021

August 22, 2021

"Feel good"

Very nice Resort with Perfect Adaption to COVID Challenges. We always felt Safe and well. We will be back

August 22, 2021

"Perfect choice for every taste."

Do you want to travel with your family? You want to travel with your loving one? This hotel is the perfect choice. Staff is very polite the hotel is very clean that is a great variety of different restaurants with an excellent quality of food. There is safety concerning COVID-19 pandemia. Where is safety regarding the pools on the beach because everywhere there is a lifeguard. Excellent choice

August 21, 2021

"Excellent"

Very polite staff, beautiful place, extremely clean and a lot of happenings

August 9, 2021

"Quality family time in an exceptional hotel"

Everything was great. We stayed in an infinity suite with a private pool.. The covid protocol was held perfectly from everyone regarding the hotel staff. We enjoyed our stay so much and surely we will be visiting the hotel again.

August 6, 2021

"Paradise of relaxation"

Overwhelmed with all aspects of Westin's high quality service and felt enormously safe and well protected!

August 2, 2021

"Nice and relaxing"

Very clean hotel, comfortable rooms, helpful staff

PARADISE

"This is our second visit to this little paradise on earth. First one was 4 years ago and that visit impressed us. Before last visit there were doubts - what will happen now during COVID pandemic? We were surprised! Was even better than 4 years ago! Great facilities! Super attentive and responsive staff! Very clean! Lot of restaurants. Perfect meal! The hotel staff's strictest compliance during pandemic! All the conditions for a great holiday have been created!"

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2021

Fantastic stay, fantastic staff!

"We have just returned from a fantastic stay in this hotel. From the minute we arrived we were made to feel very welcome and very safe given the current COVID circumstances. We stayed in a superior garden view room as we wanted the extra space and it didn't disappoint! The room was spotless and really comfortable with plenty of room for us to relax and unwind. The staff throughout the resort are some of the most friendly and helpful we have encountered. They were always happy to do that little bit extra to help out or answer any queries or special requests, including cooking up Nutella crepes for our son's breakfast. We ate in a number of different restaurants on site including Flame, Armyra, Da Luigi and Nargile and had fantastic food, wine and service at each. We were..."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2021

Running out of Superlatives to describe how Exceptional it is to stay at the Westin Costa Navarino

"I am a returning Guest. There are so many things I can point to that compel me to visit each Year. Let's start with Covid first and foremost. I've never felt safer in a hotel. Staff wearing masks and gloves, hand sanitizer stations everywhere, sunbeds spaced out significantly at defined distances around pools and beaches, tables at distance in restaurants, breakfast buffet stations served by staff, sanitized gym equipment and table tennis rackets! The list goes on and on, they have thought of everything. It doesn't interfere with your enjoyment, if anything it makes it much better. I expect some of these measures will stick around after we are done with Covid. They just make good sense. The Staff are excellent. I recognize at least 50 people that work on the Resort. We've..."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2021

A guaranteed holiday away from COVID!

"The Costa Navarino team have invested a huge amount of time, money and expertise to guarantee you a safe, healthy and refreshing holiday (from COVID.) Staff are always helpful and super friendly - prepared to go the extra mile to make your trip memorable. There are lots of sporting activities for everyone to enjoy. Tennis and cycling are particularly good. Dinner on the beach followed by drinks watching the sun set is a must. The new Division 16 play area is excellent and includes bowling, VR, Escape Rooms, indoor football/basketball, karaoke to name a few. Hours of fun for the whole family."

[Read more](#) ▼

Date of stay: July 2021

July 2, 2021

"July 2nd 2021"

Amazing time . Service, housekeeping , safety . Everything on a real relaxed vacation

July 2, 2021

"Costa Navarino Westin"

Easily the best family resort in Greece! The services were impeccable! The staff was friendly and welcoming! Cleanliness all the way and covid protocols were followed 100%. We will return again and again!

July 11, 2021

“It’s the best choice by far!”

Everything was just amazing, from the warm welcome to the goodbye! The complex seems to fulfill the Covid protocols and that makes the guest feeling safe! Signs, hand sanitizers and masks available in many points! The location and the premises in general are exceptionally beautiful but what makes also the difference is the staff and the service provided! Well done guys and congratulations for the hard work! Thank you for making once again our stay special! PS: Betty at the Gym is real gem!!!

July 21, 2021

“Great stay after covid-19 lockdown”

We had a lovely family holiday. I was initially sceptical about going on holidays in the middle of the pandemic but the hotel staff are really careful and well trained. The rooms and all public spaces are kept very clean and are regularly sterilised. The health protocol followed gives you a peace of mind. It's a place to relax with excellent sport facilities and restaurants, we dined in every night. The staff are very well trained and professional. After a stressful year this stay revived us. Thank you!

[- Show less](#)

The Romanos, a Luxury Collection Resort

εξαιρετικό

«Η διαμονή μας ήταν για μια εβδομάδα. Το resort είναι καταπληκτικό και η φιλοξενία άψογη. Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει στο προσωπικό, το οποίο είναι πολύ πρόθυμο, ευγενικό και στην άμεση διάθεση του επισκέπτη. Υπάρχει μεγάλη γκάμα εστιατορίων, με καταπληκτικό φαγητό, που μπορεί να καλύψει κάθε προτίμηση. Το resort τηρεί όλα τα μέτρα ασφαλείας λόγω του covid19 και νιώσαμε ιδιαίτερα ασφαλείς κατά την επίσκεψή μας. Θα επανέλθουμε σίγουρα!!»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Ο καλύτερος προορισμός!!!!

«Άλλο ένα καλοκαίρι επιλέγουμε την Costa Navarino για τις διακοπές μας!!! Ειδικά φέτος λόγω του covid-19 ήταν ο πιο ασφαλής προορισμός. Τα μέτρα προστασίας, που τηρούσαν, ήταν πιο πάνω κι από τις προσδοκίες μας!!!! Ευχαριστούμε για άλλη μια φορά όλο το προσωπικό, που με τη συμπεριφορά του κάνει τις διακοπές μας τόσο όμορφες & ιδιαίτερες, μα κυρίως ένα μεγάλο "ευχαριστώ" στην κ. Μαρία Περδικάρη (συντονίστρια του πρωινού), που μαζί με την ομάδα της (τον Παναγιώτη, τον Σταύρο, τον Στέλιο κ.λ.π.) συμβάλλουν ώστε να ξεκινήσει η μέρα μας με τον καλύτερο τρόπο!!! Πάνω απ' όλους όμως θα ήθελα να ευχαριστήσω την κ. Σία Κομεσσαρίου (του NAVARINO ICONS), η οποία ακούραστα & πρόσχατα έτρεχε για να εκπληρώσει την κάθε μας επιθυμία!!!! ΜΠΡΑΒΟ, παιδιά, πολλά συγχαρητήρια!!! Δεν είστε τυχαία...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Spectacular. Awesome. Wow... Ένα πραγματικό 5άστερο!

«Εκπληκτικό resort. Απόλυτα επαγγελματίες. Εξαιρετικά φιλικό περιβάλλον, πρόθυμοι να ικανοποιήσουν την κάθε ανάγκη και επιθυμία. Service, υπηρεσίες, φαγητό πραγματικού 5άστερου. Απίστευτη τοποθεσία. Υπέροχα γήπεδα γκολφ. Άψογη εξυπηρέτηση. Εξαιρετικό φαγητό υψηλής γαστρονομίας. Απόλυτη καθαριότητα. Αυστηρή τήρηση μέτρων COVID. Συγχαρητήρια σε όλο το προσωπικό και τον διευθυντή, κύριο Ντιμιτρί Σαπλασένκο. Ένα μεγάλο ευχαριστώ. Θα επανέλθουμε σίγουρα.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Μαγευτικό διήμερο

«Η διαμονή στο δωμάτιο του ROMANOS RESORT, ήταν μια εμπειρία εξαιρετική, πολύ ωραίο το δωμάτιο παρέχοντας όλες τις ανέσεις για να νοιώθουμε μοναδικοί, με πολύ ευγενικό προσωπικό, ο ύπνος πολύ άνετος και ξεκούραστος. Η πισίνα εκπληκτική, μεγάλη, με μπαρ μέσα στην πισίνα και άψογη εξυπηρέτηση. Πολύ ωραίος εξωτερικός χώρος, πολύ πράσινο, καθαρός προσεγγμένος. Πολύ βασικό το ότι κάνουν ό,τι χρειάζεται για να προστατεύουν το περιβάλλον. Το πρωινό πάρα πολύ πλούσιο, τηρώντας τους κανόνες ασφαλείας για τον covid 19, με πάρα πολύ ευγενικό προσωπικό.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Thank You!

Μετάφραση Google

«We are one of the many families who come back to this resort every year and would like to thank the Romanos and all of their staff for yet another wonderful stay. We would like to emphasize in particular how safe we have felt at the resort, with staff truly going above and beyond to make everyone feel "Covid-secure" and fantastically well looked after. As always our very special thanks to Team Pool bar - our favourite hangout - and Team Da Luigi for their kindness and care. We can't wait to come back next year - hopefully it will be more normal times! Wishing all the Romanos staff a safe and happy end of season!»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Oh heaven....I m in heaven!!

Μετάφραση Google

«I have recently visited the resort and I have to say that these holidays will remain memorable to me. First of all, with all these covid circumstances, I was a little bit afraid to travel abroad but since I have arrived there, everything forgotten and I really felt safety. Warm welcome upon our arrival, the staff in all the outlets was well trained and sooo kind and adorable (too hard to wear mask under the sun with 34oC). The breakfast was excellent, the beach with crystal clear water and if we wanted more privacy, we had our infinity pool in our room. The nights were magical and full of romance, especially during the sunset, drinking a glass of wine at Anax Bar and listening every night different music instrument. (I loved the lady with the harp and the pianist). Best...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

One of the best resorts in Europe!

Μετάφραση Google

«One of the best resorts I've ever stayed in Europe. Even though the resort is huge in size, it gives you a pleasant feeling of security and privacy. It includes everything you might need, from transportation till pharmacy stores. The location is great, within a lush green landscape, quiet and by the sea. The hotel employees are by your side 24/7, friendly, kind and very polite. The food at the resort is amazing. Don't forget to try out the Japanese restaurant, Onuki! You won't be disappointed! I would also like to praise the policy of the hotel during the Covid pandemic: in your hotel room you could find a small package including masks, hand sanitizer and antiseptic wipes. The employees were always wearing a mask or a face shield and gloves, they were handing you clean...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Oh heaven....I m in heaven!!

Μετάφραση Google

«I have recently visited the resort and I have to say that these holidays will remain memorable to me. First of all, with all these covid circumstances, I was a little bit afraid to travel abroad but since I have arrived there, everything forgotten and I really felt safety. Warm welcome upon our arrival, the staff in all the outlets was well trained and sooo kind and adorable (too hard to wear mask under the sun with 34oC). The breakfast was excellent, the beach with crystal clear water and if we wanted more privacy, we had our infinity pool in our room. The nights were magical and full of romance, especially during the sunset, drinking a glass of wine at Anax Bar and listening every night different music instrument. (I loved the lady with the harp and the pianist). Best...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Paradise on earth!!

Μετάφραση Google

«The most amazing place for your holidays!! Amazing rooms and very clean, excellent measures for covid-19, it makes you feel very safe, able to enjoy your vacation without worrying about anything. The nature here is beautiful and they have very nice activities for everyone. The kids can be busy all the time and very happy!! Gym stuff is excellent and very attentive. To top it of, there are so many options for lunch and dinner and the quality of food is amazing everywhere. Thank you to all the stuff for making our vacation so memorable.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

The definition of AMAZING vacations

Μετάφραση Google

«If you are looking for a place with clean and very comfortable rooms, great sunset views, high end gastronomy and luxury hospitality at its best, The Romanos resort in Costa Navarino is definitely the place to visit. We all felt this is a magical place where we forgot for 5 days everything that bothers us (Covid 19, work struggles, stress etc). Beautiful beach stretching for more than 1.5k, several pools and restaurants catering for every need. Staff were all happy to accomodate our requests and the service was top notch. We will come back very soon! Sunset at Anax bar is a must.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

εξαιρετικό

«Η διαμονή μας ήταν για μια εβδομάδα. Το resort είναι καταπληκτικό και η φιλοξενία άψογη. Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει στο προσωπικό, το οποίο είναι πολύ πρόθυμο, ευγενικό και στην άμεση διάθεση του επισκέπτη. Υπάρχει μεγάλη γκάμα εστιατορίων, με καταπληκτικό φαγητό, που μπορεί να καλύψει κάθε προτίμηση. Το resort τηρεί όλα τα μέτρα ασφαλείας λόγω του covid19 και νιώσαμε ιδιαίτερα ασφαλείς κατά την επίσκεψή μας. Θα επανέλθουμε σίγουρα!!»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Ο καλύτερος προορισμός!!!!

«Άλλο ένα καλοκαίρι επιλέγουμε την Costa Navarino για τις διακοπές μας!!! Ειδικά φέτος λόγω του covid-19 ήταν ο πιο ασφαλής προορισμός. Τα μέτρα προστασίας, που τηρούσαν, ήταν πιο πάνω κι από τις προσδοκίες μας!!!! Ευχαριστούμε για άλλη μια φορά όλο το προσωπικό, που με τη συμπεριφορά του κάνει τις διακοπές μας τόσο όμορφες & ιδιαίτερες, μα κυρίως ένα μεγάλο "ευχαριστώ" στην κ. Μαρία Περδικάρη (συντονίστρια του πρωινού), που μαζί με την ομάδα της (τον Παναγιώτη, τον Σταύρο, τον Στέλιο κ.λ.π.) συμβάλλουν ώστε να ξεκινήσει η μέρα μας με τον καλύτερο τρόπο!!! Πάνω απ' όλους όμως θα ήθελα να ευχαριστήσω την κ. Σία Κομεσσαρίου (του NAVARINO ICONS), η οποία ακούραστα & πρόσχαρα έτρεχε για να εκπληρώσει την κάθε μας επιθυμία!!!! ΜΠΡΑΒΟ, παιδιά, πολλά συγχαρητήρια!!! Δεν είστε τυχαία...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Spectacular. Awesome. Wow... Ένα πραγματικό 5άστερο!

«Εκπληκτικό resort. Απόλυτα επαγγελματίες. Εξαιρετικά φιλικό περιβάλλον, πρόθυμοι να ικανοποιήσουν την κάθε ανάγκη και επιθυμία. Service, υπηρεσίες, φαγητό πραγματικού 5άστερου. Απίστευτη τοποθεσία. Υπέροχα γήπεδα γκολφ. Άψογη εξυπηρέτηση. Εξαιρετικό φαγητό υψηλής γαστρονομίας. Απόλυτη καθαριότητα. Αυστηρή τήρηση μέτρων COVID. Συγχαρητήρια σε όλο το προσωπικό και τον διευθυντή, κύριο Ντιμίτρι Σαπλάσενκο. Ένα μεγάλο ευχαριστώ. Θα επανέλθουμε σίγουρα.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

Μαγευτικό διήμερο

«Η διαμονή στο δωμάτιο του ROMANOS RESORT, ήταν μια εμπειρία εξαιρετική, πολύ ωραίο το δωμάτιο παρέχοντας όλες τις ανέσεις για να νοιώθουμε μοναδικοί, με πολύ ευγενικό προσωπικό, ο ύπνος πολύ άνετος και ξεκούραστος. Η πισίνα εκπληκτική, μεγάλη, με μπαρ μέσα στην πισίνα και άψογη εξυπηρέτηση. Πολύ ωραίος εξωτερικός χώρος, πολύ πράσινο, καθαρός προσεγμένος. Πολύ βασικό το ότι κάνουν ό,τι χρειάζεται για να προστατεύουν το περιβάλλον. Το πρωινό πάρα πολύ πλούσιο, τηρώντας τους κανόνες ασφαλείας για τον covid 19, με πάρα πολύ ευγενικό προσωπικό.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2020

The Greek Paradise

Μετάφραση Google

«By far the best resort in Europe - there is no comparison whatsoever !! The quality of the place cannot be compared ! The place is a true magic ! The quality of food has improved rapidly throughout the years - the service is excellent ! Best place for families and I have to note the exceptional work both hotels Romanos Marriott and Westin are doing for COVID 19! Everything so clean and everybody so careful !! Well done and special thanks to Konstantinos Kanaris who has been instrumental at our vocations on a daily basis !! He is a true star of the beach area and I am sure with a great future !! Thank you Konstantine and thank you all at the resort !! We will be back very soon !!»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2020

Unique Experience

Μετάφραση Google

«Romanos costa navarino is a real Mediterranean paradise. We arrived just a few days after the post covid opening . The hygiene measures are incredible , the room was extremely clean and beautiful and all the covid measures were followed by the rule The hotel management and the people working there are exceptional and would like to express our special thanks to Achilleas Dorotheou the executive general director of the resort and Dimitri Saplashenko for the brilliant customer service Last but not least we would like to thank Sofia the bar attendant at the Anax lounge for her friendly and attentive service Looking forward to seeing u soon Thank you for everything Gregory Gregoriou Cyprus»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2020

Truly amazing staff

Μετάφραση Google

«Visited the resort for 4th time and gets better and better, they have a proper handle on the COVID and couldn't have felt safer with my family Enrolled our daughter In swimming lessons and met Betty who was outstanding our daughter loved her from the beginning and we had her every day for 8 days straight by the end had her face under water , floating and completely comfortable to be in the water after several attempts of doing this at home. Costa and Christo, vasiliki and Anastasia Special mention at the pool bar with all the staff who catered to our every need Dimitri the hygiene Manager outstanding and superb as always alongside all the breakfast staff Thank you all again for a truly enjoyable holiday for our family and see you all again soon. Chris Tsolakis»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2020

Wonderful experience

Μετάφραση Google

«It was our fifth Time in a row in This beautiful Hotel! This year even with Corona restrictions we didn't feel any limitations! Instead everyone was even More service-Oriented and kind. Specially Tassos, Dimitri and the gym Team did an excellent Job! Dimitri managed all our concerns regarding COVID 19 Really Professional and Tassos made our stay unforgettable. Also the arrival at the Airport was fast and without any Problems. See you next year Big recommendation»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2020

You can sense the smile, even under the masks !

Μετάφραση Google

«It was not my first time at The ROMANOS and it will definitely not be the last. But this time it was different. We arrived just a few days after the post Covid opening. Some would say it was a daring act. The resort is there, beautiful as always and fully functional. The hygiene measures in place do not reduce the pleasure of a seamless holiday. All the restaurants are open, offering excellent food, beaches and pools are available with the appropriate social distancing. The only constant reminder that we are in a new era, is the masks. As one member of the staff said "I feel like a surgeon" . Everybody wears a mask and gloves, which feels a bit awkward. Also, when you cant see the face of somebody, you can't see how she feels. But the staff at Romanos always had a strongpoint....»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2020

Best sample of excellence! ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Μετάφραση Google

«... and our friends, another 5 families and after 2 weeks of staying, we have decided to prolong it with another 15 days! ☺ So we are going to be staying one month here!!! 😊😊 The staff is absolutely amazing! Extremely well trained in order to fulfill all our needs. The breakfast is a colorful pallet of fruits and veggies, eggs, cheeses, greek yoghurt and so on, but the most important aspect is the staff and their attitudes. Cheerful, careful to our needs and friendly. They all wear ALL DAY LONG MASKS AND GLOVES at 30 degrees constantly, non stop, including the staff from the terrace and restaurant on the beach. But even if we can't see your faces entirely, your eyes are smiling to us! The cleaning is impeccable, the rooms are extremely clean and beautiful, all the Covid...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2020

Magnificent-Top Quality

Μετάφραση Google

«Magnificent resort-top quality. The best resort in Greece and, perhaps, in the entire Mediterranean. I highly recommend it both for couples and families. Covid-19 precautionary measures applied successfully,»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2020

MARVELOUS!!!!!!

Μετάφραση Google

«Me and my girlfriend stayed at the Romanos in order to made her a wedding proposal. The room that we reserved was so nice , the restaurants was really excellent as also the facilities and all the staff was so polite and professional. Well done because due to covid-19 measures you showed to us that you can adjust and offer the top service. Congratulations and I am so excited that we have in Greece such a nice resort and well professional staff.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2020

Luxury at its best

Μετάφραση Google

«One of the best resorts I have visited till now. Excellent hospitality !!!! Excellent health & safety measures due to COVID19 make overall of a remarkable experience. This just gives you a feeling of safety and cleanliness all around. Contactless check in was with high tech equipment. Reception was helpful friendly and highly efficient. Although all employees of the resort wear face masks and shields we could feel the warmth and professionalism. They all made us feel like home from the first time. The room was well equipped, and the housekeeping service was excellent. The location of our room was perfect. We stayed in an Amazing Suite and the view of the sunset from that point was magnificent. I wish I could stay here forever!!!! For dining there are many options, but our...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2020

5/5 Excellent

Filippos

Traveled with partner

Sep 4, 2021

😊 Liked: Cleanliness, staff & service, amenities, property conditions & facilities

The stuff was very friendly and professional! Top notch! The resort was in impeccable condition. My only complaint is that masks were not required for the guests in indoor spaces, which made me feel uncomfortable at times. Masks were only required only while picking items from the breakfast buffet.

Stayed 10 nights in Aug 2021

I didn't want to leave!

Μετάφραση Google

«We stayed in 4215 which is a 1 BR with a separate living room and a nice pool. There were only two downsides to this location. First, when your window shades are up, people walking or driving up the path can see inside the living room and bedroom. And because the pool is the tallest one in the area, the sparrows and crows like to come use it for bathing and drinking. Those are minor downsides to a great place, though. They offered free Covid tests upon arrival and all staff wore masks. Guests wore masks whenever indoors, and dining was 100% outdoors. The food on site was good, but pricey. We enjoyed the Italian restaurant and the sushi restaurant (my husband is a vegetarian and they had options at most places...oddly, the middle eastern/Lebanese place seemed to have the...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Σεπτέμβριος 2021

September 27, 2021

“In a single word - Excellent”

First and foremost, a big thank you to all the staff who made sure we had a great stay! This resort is definitely one of the best in Europe. Great location, facilities and the service is top class. Beautiful and clean rooms, great beds and pillows. Covid restrictions were still in effect during our stay, but this resort had everything perfectly arranged, no disruptive factors in the restaurants and other amenities. Everything felt Corona safe. We enjoyed our stay from the first to the last

[+ Read more](#)

September 21, 2021

“Great place for families”

everyone is friendly, place is well maintained, clean and perfect organised. We will come back

September 20, 2021

“A memorable experience”

Always felt well looked after and service by staff was top class. Visited during low occupancy(50-60%) which was a plus . Think with full occupancy would have been a bit too busy for us. Romanos breakfast beats anything we have had anywhere in the world. Felt totally safe with Covid rules in place. Restaurants are over priced but do present a much higher standard than most Greek holiday equivalents

Valuable asset to high standard quality tourism, not only Peloponnese and Greece

Μετάφραση Google

«... staff, polite, always around, and willing to assist. There is impressive attention to detail, in the design, materials, built quality, throughout the resort. The rooms are spacious, well and efficiently designed, with top end materials, which are VERY well maintained, as not to show signs of age or wear and tear. The breakfast area, variety of food and presentation are truly impressive. The food quality is equally amazing, in all the restaurants we tried. Onuki, Armyra, Da Luigi, Nargile – different, memorable experience in each – all are highly recommended. The eating experience however is epitomised in Barbouni, for lunch by the sea – unique- we were there every day ! Last and not least, in these strange times I have to commend the measures taken for COVID...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Σεπτέμβριος 2021

Home away from home. Best hotel by far

Μετάφραση Google

«We visited Costa Navarino during the first week of September. This was our second time in the resort and we stayed at Romanos both times. My family and I almost never go to the same place twice, but Costa Navarino has won our hearts. Especially now with Covid, there is no better place to escape to and spend your holiday. The resort offers the warmest, most hospitable and comfortable environment, with amazing people and service at its finest. The grounds and the rooms are incredible, just beautiful. Last but not least, the food is amazing. Such great variety of top-quality restaurants with excellent menus. I highly recommend Onuki (japanese) and Barbouni (beach restaurant with fresh fish).»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Σεπτέμβριος 2021

August 28, 2021

“A family choice”

It was great , clean and really relaxing ! Fourth year and will be fifth

Απίθανη διαμονή

«Αν και ερχόμαστε πολλά χρόνια στο ξενοδοχείο φετος η διαμονή μας ήταν εξαιρετική ! Είναι αξιοσημείωτη η βελτίωση του σε όλα τα τμήματα ! Τα δωμάτιο μας ήταν πολύ καθαρό, το φαγητό στα εστιατόρια του ξενοδοχείου πολύ βελτιωμένο και γευστικό και το προσωπικό πάντα χαμογελαστό και εξυπηρετικό !!! Κινούμαστε με μεγάλη ασφάλεια γιατί είχαν παρθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα κατά του Covid και τηρούνταν απόλυτα από όλους ! Ιδιαίτερη εντύπωση μας έκανε το Kids Entertainment! Τα παιδιά μας απόλαυσαν όλα τα Shows που γίνονταν στο γρασίδι του Μορια τηρώντας φυσικά και τις απαραίτητες αποστάσεις. Συγχαρητήρια στην Entertainment manager Ελενα Τεριζακη για τις ωραίες ιδέες σχετικά με την ψυχαγωγία των παιδιών και των μεγάλων ! Θα έρθουμε σύντομα για να απολαύσουμε ...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2021

Great stay

Μετάφραση Google

«We had one of the best experience in our life visiting the mainland Peloponnese but also the amazing hotel Romanos. Indeed it is one of the most beautiful hotel in Greece. All the Covid-19 regulations are followed properly by all employees and that makes you feel safe throughout the stay. The restaurants have extremely good quality and the food is delicious in all of them. Our favorite one is Onuki, which is one of the best Japanese restaurants we have ever visited. Definitely we will come back!»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2021

Another splendid trip

Μετάφραση Google

«A lot has already been said about the resort and the service. The resort is fantastic, especially considering it's operated in two years of Covid precautions. It's our second trip, both in august, in fact, still here now. It's the service that makes the difference here, the Greek hospitality and charm. A special shout out to the team at the The Romano's pool, excellent as always. The breakfast is fantastic, the gyms are great, again it's the service. Some stand outs.... Maria at breakfast, thanks for being so hospitable. Georgis at the Westin gym, always so friendly. Adonis at the Romano's bar and Anax... superb service and so attentive, you really have made such an effort to look after us, thank you! There's many more to thank.... Something to consider if you have teenage...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Αύγουστος 2021

Άψογη διαμονή

«Ιδανική επιλογή για διαμονή και χαλάρωση . Το δωμάτιο έλαμπε από καθαριότητα , το προσωπικό ήταν φιλικό , οτιδήποτε και να ζητήσαμε μας εξυπηρέτησαν με χαμόγελο και ευγένεια . Το φαγητό ήταν άψογο και υπήρχε η σωστή σειρά για να μην υπάρχει συνωστισμός λόγω covid . Θα το ξανά επιλέγαμε σίγουρα .»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

Great Overall Experience

Μετάφραση Google

«Great stay. I was really impressed by the excellence service, the great attitude and everything the resort had to offer. I am an owner of two 5 star hotels and therefore I am quite picky and difficult to be pleased. However I could not find anything bad in this property. I have stayed for a couple of years now and the service gets even better and better. The people get out of their way to please you and to take care of all of your needs. The food is excellent in all of the restaurants. The only one which was not great, the last few years was the Italian Restaurant but this year it was also excellent. The variety in the breakfast is awesome. Everything is fresh. They even got smoothies. If you have a child there are a lot of activities for it too. As far as Covid related...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

Romanos Costa Navarino

Μετάφραση Google

«Wonderful vacation for 10 Days in the Romanos Hotel, Costa Navarino. Great rooms, spacious bathrooms, big, but extremely beautiful resort, friendly staff, amazing variety of restaurants, clear water, lots of activities and sports, good food even for people with allergies! One little tip: some disco, or party-entertainment would be great, - maybe there was none because of Covid. We'll definitely be back!»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

BEST VACATIONS EVER

Μετάφραση Google

«This is the first time I am writing a review, because I truly believe it would be selfish not to share my experience with the world. We have visited the Greek islands before and we were going to do the same thing this year as well, but due to current situation it was easier to be on the mainland. So, I started my research. All these Trip Advisor reviews seemed too good to be true, but we decided to give it a shot, as we prefer to judge on our own! What an amazing experience it was! The whole resort is like a village, the surrounding area is simply perfect and very clean. Cleanliness and Covid measures in place, didn't let us worry, not even for a bit. We enjoyed our walks; the view was amazing. Beach is huge and waters are clear. Romanos pool and Barbouni were our...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

Robin Eden

Μετάφραση Google

«I can rate The Romanos as one of the best 5 star resorts I have stayed in worldwide. The service is excellent staff extremely friendly and efficient observing all COVID restrictions making us feel safe Originally planning a 10 day stay we extended our stay. The golf course rivals the top Worldwide courses All staff have been exceptionally well trained It is not often I write a review but The Romanos deserves it and I am looking forward to come back soon.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

[What to say - This place is wonderful !!!!](#)

Μετάφραση Google

«... of service which of unrivaled excellence and in restauration. Da Luigi, the restaurant with Italian specialties has become a must-see restaurant not to mention the Flame restaurant renowned for its meats, Onuki a Japanese class, presentations and flavors of unique dishes. Barbouni, the beach restaurant that can be found on all social networks because of its beauty than its traditional dishes. A big thank you to Georges for his incomparable service. The Bar Anax which by its creativity and its very welcoming staff makes us appreciate the sunset. Thanks to Dimitris, Kyria, Sofia, Anastasia who always welcomed us so kindly. The 2 golf courses The Dunes and Bay are marvels and beautifully maintained. We still wanted to congratulate all the management during these times of Covid...»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

[Our favorite place in Greece](#)

Μετάφραση Google

«This was our first time in Greece and we had heard many good comments about Peloponnese and especially about Costa Navarino. We stayed at the Romanos for 5 days and I can tell that this was an excellent choice. All staff are extremely friendly and kind, Covid-19 regulations are followed properly throughout, and even they offered a complimentary rapid test upon arrival to all visitors. This definitely made us feel safe and secure during our stay. In terms of restaurants, all are very good with high quality and professional service. Already planning our next visit.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

Ideal Destination

Μετάφραση Google

«A wonderful place where peace and quiet are met. The stuff in the reception area while the Guest Relations Team were very helpful and kind. They are following all the Covid measures for our safety. The sea view from our room was amazing. First time we ate at Onuki and Flame , the food was delicious.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

Perfect long weekend

Μετάφραση Google

«We visited again for a long weekend and everything exceeded again our expectations! The food, personnel, cleanliness, everything perfect and of course all Covid measures were followed to the dot! Definitely coming back the soonest possible!»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

Our favorite place in Greece

Μετάφραση Google

«This was our first time in Greece and we had heard many good comments about Peloponnese and especially about Costa Navarino. We stayed at the Romanos for 5 days and I can tell that this was an excellent choice. All staff are extremely friendly and kind, Covid-19 regulations are followed properly throughout, and even they offered a complimentary rapid test upon arrival to all visitors. This definitely made us feel safe and secure during our stay. In terms of restaurants, all are very good with high quality and professional service. Already planning our next visit.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

Ideal Destination

Μετάφραση Google

«A wonderful place where peace and quiet are met. The stuff in the reception area while the Guest Relations Team were very helpful and kind. They are following all the Covid measures for our safety. The sea view from our room was amazing. First time we ate at Onuki and Flame , the food was delicious.»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

Perfect long weekend

Μετάφραση Google

«We visited again for a long weekend and everything exceeded again our expectations! The food, personnel, cleanliness, everything perfect and of course all Covid measures were followed to the dot! Definitely coming back the soonest possible!»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021

Fantastic stay for couples quality time

Μετάφραση Google

«We visited the Romanos in July 2021. This is an outstanding property that is a great redemption option for Marriott points. Cash prices were attractive, likely due to COVID-19. Do your math and see what works better for you. The property is excellently maintained. The grounds are meticulously kept. The property is quiet and peaceful, with gathering points such as the beach and the agora being appropriately lively during different times of the day. It can be a little disorienting to navigate the property's paths at first, but things become familiar on your second day. The food is excellent. Staff are polite, professional, accommodating and treat you with respect and courtesy. I would highly recommend the Romanos for a quality couples vacation. Families are very welcome too....»

[Διαβάστε περισσότερα](#) ▼

Ημερομηνία διαμονής: Ιούλιος 2021