

# Η διαχείριση των επερχόμενων τεχνολογικών αλλαγών στον τομέα της φιλοξενίας

Μάιος, 2018

Ξενοφών Πετρόπουλος

**Crowe SOL**

# Crowe SOL

## Ποιοι Είμαστε



Η μεγαλύτερη  
Ελληνική Εταιρεία  
Ορκωτών Ελεγκτών  
Λογιστών και  
Συμβούλων  
Επιχειρήσεων



>650  
Επαγγελματίες  
>15 έτη  
Μέσος Όρος  
εμπειρίας

Μέλος του 8<sup>ου</sup>  
Κορυφαίου  
Ελεγκτικού και  
Συμβουλευτικού  
Δικτύου Παγκοσμίως



Παγκόσμια Παρουσία

- ✓ >130 χώρες
- ✓ >720 γραφεία
- ✓ >35.000 εργαζόμενοι
- ✓ >€3,8 δις έσοδα
- ✓ 8 Συνεχείς χρονιές ανάπτυξης



~ €38 εκατ.  
Συνολικά Έσοδα για  
το 2017



>20%  
Ετήσιος Ρυθμός  
Ανάπτυξης Εσόδων  
Συμβουλευτικών  
Υπηρεσιών από το  
2012



8  
Γραφεία σε όλη την  
Ελλάδα



Μεγαλύτερος  
πάροχος  
επαγγελματικών  
υπηρεσιών σε μεσαίες  
επιχειρήσεις στην  
Ελλάδα (€5 – €50  
εκατ.)



> 3.000  
Εταιρικοί Πελάτες

ADVISORY FIRM  
OF THE YEAR



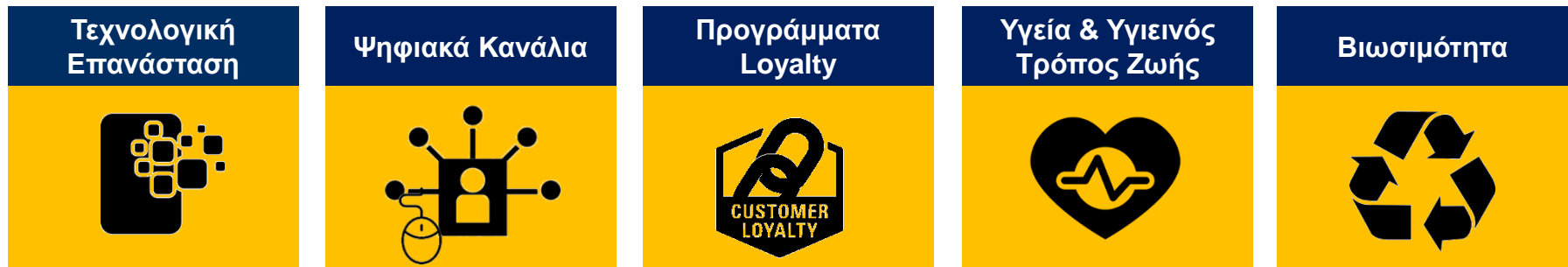
# 10 Παγκόσμιες Τάσεις στον Τομέα της Φιλοξενίας

# 10 Παγκόσμιες Τάσεις στον Τομέα της Φιλοξενίας

## Demand



## Supply



- ✓ Οι πρώτες πέντε τάσεις επηρεάζουν σημαντικά τη ζήτηση στον τομέα του τουρισμού.
- ✓ Παράλληλα, επηρεάζουν τη δεύτερη σειρά τάσεων, οι οποίες απεικονίζουν αλλαγές στην πλευρά της προσφοράς.

# Τεχνολογία: Game Changer

## 3 βασικές κατηγορίες στις εξελίξεις της Τεχνολογίας



### Διοίκηση & Λειτουργία

- ✓ Cloud – Based PMS
- ✓ Ψηφιακά Κανάλια Πώλησης
- ✓ Κοινωνικά Δίκτυα



### IoT Συσκευές & Υπηρεσίες

- ✓ Αυτοματοποίηση
- ✓ Προσωποποίηση
- ✓ Διασύνδεση



### Τεχνητή Νοημοσύνη

- ✓ Άμεση και Διαρκής επικοινωνία με τους πελάτες
- ✓ Cross Selling
- ✓ Μηχανές που μαθαίνουν

# Η Ελληνική Πραγματικότητα

## Θετικά για τον Τομέα



- ✓ Επιτάχυνση Διαδικασιών
- ✓ Μείωση Κόστους
- ✓ Ενίσχυση Εμπειριών

## Αρνητικά για τον Τομέα



- ✓ Υπερβολικός Ζήλος των Επιχειρήσεων
- ✓ Πλήρης Εφαρμογή χωρίς πλάνο
- ✓ Μειωμένη Υποστήριξη και Ανανέωση

# Τα βασικά Προϊόντα

## Η Ελληνική Πραγματικότητα



### Ήλιος & Θάλασσα

- ✓ 60% του τουρισμού
- ✓ 95% χώρες Ε.Ε.
- ✓ 59% 35-64
- ✓ 78% Internet
- ✓ 92% κάνει προκράτηση και αγοράζει πακέτο
- ✓ Εξαιρετικά μεγάλη εξάρτηση από Tour Operators
- ✓ Χαλάρωση, ηλιοθεραπεία, κολύμβηση, γαστρονομία



### City Break

- ✓ 5% του τουρισμού
- ✓ 61% 25-54
- ✓ 82% Internet
- ✓ 95% κάνει προκράτηση
- ✓ 58% 1 μήνα πριν
- ✓ Αξιοθέατα, χαλάρωση, γαστρονομία



### Πολιτιστικός Τουρισμός

- ✓ 13% του τουρισμού
- ✓ Ευρεία ηλικιακή κατανομή
- ✓ 64% Internet
- ✓ 84% Κάνει προκράτηση
- ✓ Τεράστιο πολιτιστικό απόθεμα αλλά πολύ μικρό μερίδιο στην Ευρώπη
- ✓ Επισκέψεις, εξερευνήσεις, τρόπος ζωής, γαστρονομία



# Συνοψίζοντας...

---

**Η Τεχνολογία είναι game changer**



**Απαραίτητη η ανάλυση του προφίλ του πελάτη**

---

**Κλειδί η διαχείριση της Εμπειρίας του Πελάτη**



**Αναγκαία η ανάπτυξη τουριστικής συνείδησης**

---

---

# Σας Ευχαριστώ

Ξενοφών Πετρόπουλος

+30 6932252399  
x.Petropoulos@crowesol.gr