



ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

50
χρόνια

Αξιολόγηση υπηρεσιών κέντρων εστίασης

Μάιος – Σεπτέμβριος 2023

Γενικές πληροφορίες (Φύλο 1 από 2)

- Η έρευνα επιδοτήθηκε από το Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας και μερικώς από ίδιους πόρους του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών.
- Σκοπός. Η αποτύπωση και αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουν τα κέντρα εστίασης στους καταναλωτές.
- Περίοδος που κάλυψε η έρευνα. Από Μάιο μέχρι και Σεπτέμβριο του 2023.

Γενικές πληροφορίες (Φύλο 2 από 2)

- Κάλυψε συνολικά 200 επισκέψεις σε κέντρα εστίασης σ' ολόκληρη την ελεύθερη Κύπρο. Η έρευνα έγινε με τη μέθοδο “mystery shopping.”
- Ερωτηματολόγιο. Περιλάμβανε συνολικά 42 σημεία αξιολόγησης.
- Η έρευνα κάλυψε μόνο τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές. Δεν κάλυψε θέματα ποιότητας ή ποσότητας φαγητών.
- Η επιλογή του δείγματος έγινε τυχαία από τον κατάλογο του μητρώου των εγγεγραμμένων κέντρων εστίασης στο Υφυπουργείο Τουρισμού.

Σύνολο αξιολογήσεων 200.

- Λευκωσία 56 αξιολογήσεις. (Πόλη και χωριά)
- Λεμεσός 44 αξιολογήσεις. (Πόλη και χωριά)
- Λάρνακα 43 αξιολογήσεις. (Πόλη και χωριά)
- Πάφος 41 αξιολογήσεις. (Πόλη Πάφου και γύρω χωριά)
- Πόλη Χρυσοχούς 7 αξιολογήσεις. (Λατσί, Πόλη Χρυσοχούς)
- Αμμόχωστος 9 αξιολογήσεις. (Παραλίμνι, Πρωταρά.)

Αριθμός Αξιολογήσεων κατά κατηγορία κατάταξης κέντρου εστίασης

Μήνας	Αριθμός αξιολογήσεων		
	A	B	Γ
Κατηγορία κέντρου			
Μάιος	1	35	2
Ιούνιος	1	29	4
Ιούλιος	1	26	11
Αύγουστος	0	25	15
Σεπτέμβριος	3	42	5
Σύνολο (200)	6	157	37

Ερωτηματολόγιο.

Συνολικά 42 σημεία αξιολόγησης. (Φύλο 1 από 6)

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δ.Ε.
1. Υπήρχε ικανοποιητικός χώρος στάθμευσης; (Ναι 66,5% - όχι 32%).	133	64	3
1b. Πληρώσατε για το χώρο στάθμευσης; Αν πληρώσατε, πόσα; (Ναι 7,5% από 2,5 – 5 ευρώ).	15	0	0
2. Εξωτερική εμφάνιση / διακόσμηση του κέντρου. (Ικανοποιητική 89,5% - Μη ικανοποιητική 5,5%).	179	11	10
3. Υπήρχε τιμοκατάλογος στα ελληνικά στην είσοδο του κέντρου με επαρκή φωτισμό; (Ναι 58,5 % – όχι 41,5%).	117	83	0
4. Υποδοχή κατά την άφιξη. Εμφάνιση / ντύσιμο / ευγένεια / φιλικότητα/επαγγελματική στολή. (Ικανοποιητική 85,0% - μη ικανοποιητική 9,5%).	170	19	11
5. Εσωτερική διαρρύθμιση / φωτισμός / εμφάνιση / διακόσμηση του χώρου. (Ικανοποιητική 90,5% - μη ικανοποιητική 4,5%).	181	9	10
6. Ερώτηση για τον αριθμό ατόμων που θα καθίσουν στο τραπέζι και αν καπνίζουν ή όχι. (Ναι 70% - όχι 30%).	140	60	0

Ερωτηματολόγιο.

Συνολικά 42 σημεία αξιολόγησης. (Φύλο 2 από 6)

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δ.Ε.
7. Υπάρχει εξωτερικός χώρος καπνίσματος; (Ναι 97% - όχι 3%).	194	6	0
8. Συνοδευτήκατε μέχρι το τραπέζι σας; (Ναι 74% - όχι 26%).	148	52	0
9. Σας δόθηκε τιμοκατάλογος πριν την παραγγελία σας; (Ναι 84% - όχι 26%).	168	32	0
10. Καθαριότητα και διαρρύθμιση χώρου και τραπεζιών. (Ικανοποιητική 94,5% - μη ικανοποιητική 3,5%).	189	7	4
11. Καθαριότητα και εξοπλισμός στα αποχωρητήρια. (μη Ικανοποιητική 84,5% - μη 8%).	169	16	15
12. Υπήρξε άμεση προσέγγιση του σερβιτόρου όταν είμαστε έτοιμοι για παραγγελία; (Ναι 92% - όχι 8%).	184	16	0
13. Προτείνεται / επεξηγείται τι ακριβώς περιλαμβάνεται στο μενού π.χ. τα ορεκτικά, κυρίως πιάτα, ποτά και επιδόρπιο; (Ναι 69% - όχι 31%).	138	62	0

Ερωτηματολόγιο.

Συνολικά 42 σημεία αξιολόγησης. (Φύλο 3 από 6)

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δ.Ε.
14. Αν υπάρχει ειδικό μενού του κέντρου, σας εξηγήθηκε ακριβώς τι περιλαμβάνει; (Ναι 48,5% - όχι 51,5%).	97	103	0
15. Προτείνονται πιάτα ή μενού αν ο πελάτης φαίνεται αναποφάσιστος; (Ναι 56,5% - όχι 43,5%).	113	87	0
16. Επαναλαμβάνεται στον πελάτη από το σερβιτόρο η παραγγελία που έδωσε ο πελάτης ώστε να μη γίνει κάποιο λάθος; (Ναι 64% - όχι 36%).	128	72	0
17. Μετά την υποβολή της παραγγελίας υποβάλλεται η ερώτηση αν χρειάζεται κάτι άλλο ο πελάτης; (Ναι 77% - όχι 23%).	154	46	0
18. Σας υποβάλλεται ερώτηση αν θα θέλατε τα ποτά να έρθουν αμέσως ή μαζί με το φαγητό; (Ναι 35,5% - όχι 64,5%).	71	129	0
19. Η παραγγελία ήρθε σε λογικό χρονικό διάστημα; (Ναι 93% - όχι 7%).	186	14	0
19b. Να καταγραφούν τα λεπτά που μεσολάβησαν από την υποβολή της παραγγελίας (Μέχρι 20 λεπτά 176 και από 20 μέχρι 60 λεπτά 24). (88% και 12%).			
20. Η σειρά και ο χρόνος παράδοσης των πιάτων της παραγγελίας είναι ικανοποιητική; (Ικανοποιητική 94% - μη ικανοποιητική 6%).	188	12	0

Ερωτηματολόγιο.

Συνολικά 42 σημεία αξιολόγησης. (Φύλο 4 από 6)

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δ.Ε.
21. Ο σερβιτόρος, μετά την παράδοση της παραγγελίας, έρχεται να ρωτήσει μήπως χρειάζεται κάτι άλλο ο πελάτης; (Ναι 70,5% - όχι 29,5%).	141	59	0
22. Υπάρχει ικανοποιητικός χώρος στο τραπέζι για τα φαγητά? Είναι συχνό το φαινόμενο ο σερβιτόρος να δίνει τα πιάτα στον πελάτη και ο πελάτης να μη έχει ελεύθερο χώρο στο τραπέζι για να τα τοποθετήσει. (Ναι 93% - όχι 7%).	186	14	0
23. Τα άδεια πιάτα παραλαμβάνονται σε λογικό χρονικό διάστημα; (Ναι 85,5% - όχι 14,5%).	171	29	0
24. Ο σερβιτόρος προτείνει καφέ / γλυκό μετά την ολοκλήρωση του μενού; (Ναι 56,5% - όχι 43,5%).	113	87	0
25. Όταν ζητήσετε να πληρώσετε το λογαριασμό ή μετά που θα σας προσκομιστεί ο λογαριασμός, σας εξηγούνται οι τρόποι πληρωμής; (Κάρτα / μετρητά). (Ναι 65% - όχι 35%).	130	70	0
26. Ο λογαριασμός εξοφλείται χωρίς καθυστέρηση; (Ναι 94% -όχι 6%).	188	12	0
27. Το τιμολόγιο είναι αναλυτικό και περιλαμβάνει μόνο τα είδη που παράγγειλε ο πελάτης και στις ορθές τιμές; (Ναι 95% - όχι 2%).	190	4	6

Ερωτηματολόγιο.

Συνολικά 42 σημεία αξιολόγησης. (Φύλο 5 από 6)

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δ.Ε.
28. Το τιμολόγιο περιλαμβάνει όλα τα είδη που παράγγειλε ο πελάτης; (Ναι 96,5% - όχι 1%).	193	2	5
29. Γενικά ο σερβιτόρος γνώριζε καλά την ελληνική γλώσσα και ήταν ευγενικός και εξυπηρετικός; (Ναι 91% - όχι 9%).	182	18	0
30. Η ποιότητα του φαγητού ήταν αυτή που αναμένατε; (Ναι 90% - όχι 6,5%).	180	13	7
31. Όταν φεύγετε από το κέντρο ο σερβιτόρος σας λέει ευχαριστώ ή σας εύχεται κάτι π.χ. καλό μεσημέρι καλό Απόγευμα, καλό βράδυ, καλό ταξίδι; (Ναι 75% - όχι 25%).	150	50	0
32. Σας συνόδευσε μέχρι την έξοδό σας από το κέντρο; (Ναι 24% - όχι 76%).	48	152	0
33. Στην περίπτωση που παραγγείλατε π.χ. «μεζέδες» ή «το πιάτο του σεφ» σας επεξηγήθηκε τι ακριβώς περιλαμβάνεται σ' αυτά; (Ναι 24,5% - όχι 14%).	49	28	123
34. Σας δίνεται η δυνατότητα ή σας αναφέρθηκε ότι μπορείτε να αφαιρέσετε κάποια είδη από τους «μεζέδες» στο καθορισμένο μενού του κέντρου π.χ. μεζέδες, με ανάλογη μείωση στη συνολική τιμή του μενού? (Ναι 17% - όχι 19,5%).	34	39	127

Ερωτηματολόγιο.

Συνολικά 42 σημεία αξιολόγησης. (Φύλο 6 από 6)

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δ.Ε.
35. Από το μενού που παραγγείλατε, υπάρχει κάποιο είδος φαγητού που ούτε καν αγγίζετε για να το δοκιμάσετε; (Ναι 6% - όχι 94%).	12	188	0
36. Δεν αγγίζατε κάποιο φαγητό; (Ναι 6,5% - όχι 93,5%).	13	187	0
36b. Ποιο είναι το φαγητό που δεν αγγίζατε και γιατί; (Βλέπε παρατηρήσεις 36b).			
37. Όταν τελειώσετε το φαγητό και θα αποχωρήσετε, σας προτείνεται αν θέλετε να πάρετε το φαγητό που περίσσεψε μαζί σας; (Ναι 29% - όχι 22,5%).	58	45	97
38. Σας δίνεται το μέσο συσκευασίας για να πάρετε μαζί σας το φαγητό που περίσσεψε; (Ναι 73, όχι 18, δεν περίσσεψε 109) (36,5% - 9% - 54,5%).	73	18	109
39. Εκτιμήστε το φόρτο εργασίας του κέντρου κατά τη χρονική περίοδο της παραμονής σας (Λίγος 46, συνήθης 128, υπερβολικός 26) (23% - 64% - 13%).	46	128	26

Κυριότερα αρνητικά σημεία σε ποσοστό. (Φύλο 1 από 2)

32. Σας συνόδευσε μέχρι την έξοδό σας από το κέντρο; (Όχι).	76%
18. Σας υποβάλλεται ερώτηση αν θα θέλατε τα ποτά να έρθουν αμέσως ή μαζί με το φαγητό; (Όχι).	64.5%
14. Αν υπάρχει ειδικό μενού του κέντρου, σας εξηγήθηκε ακριβώς τι περιλαμβάνει; (Όχι).	51.5%
15. Προτείνονται πιάτα ή μενού αν ο πελάτης φαίνεται αναποφάσιστος; (Όχι).	43.5%
24. Ο σερβιτόρος προτείνει καφέ / γλυκό μετά την ολοκλήρωση του μενού; (Όχι).	43.5%
3. Υπήρχε τιμοκατάλογος στα ελληνικά στην είσοδο στο κέντρο με επαρκή φωτισμό; (Όχι).	41.5%

Κυριότερα αρνητικά σημεία σε ποσοστό. (Φύλο 2 από 2)

16. Επαναλαμβάνεται στον πελάτη από το σερβιτόρο η παραγγελία που έδωσε ο πελάτης ώστε να μη γίνει κάποιο λάθος; (Όχι).	36%
25. Όταν ζητήσετε να πληρώσετε το λογαριασμό ή μετά που θα σας προσκομιστεί ο λογαριασμός, σας εξηγούνται οι τρόποι πληρωμής; (Κάρτα / μετρητά). (Όχι).	35%
1. Υπήρχε ικανοποιητικός χώρος στάθμευσης; (Όχι).	32%
13. Προτείνεται / επεξηγείται τι ακριβώς περιλαμβάνεται στο μενού π.χ. τα ορεκτικά, κυρίως πιάτα, ποτά και επιδόρπιο; (Όχι).	31%
6. Ερώτηση για τον αριθμό ατόμων που θα καθίσουν στο τραπέζι και αν καπνίζουν ή όχι. (Όχι).	30%
21. Ο σερβιτόρος, μετά την παράδοση της παραγγελίας, έρχεται να ρωτήσει μήπως χρειάζεται κάτι άλλο ο πελάτης; (Όχι).	29.5%

36b. Ποιο είναι το φαγητό που δεν αγγίξατε και γιατί

- Πίτα με πολύ λάδι.
- Ψάρι εκτροφής στη σχάρα. Μη ικανοποιητική παρουσία πιάτου.
- Τα λαχανικά ατμού φαίνονταν κατεψυγμένα και ανόρεκτα.
- Το χταπόδι σχάρας ήταν απαράδεκτο σε ποσότητα και σε ποιότητα.
- Φρουτοσαλάτα περιείχε κυρίως μήλα και λίγη μπανάνα, τίποτε άλλο.
- Καλαμάρι ροδέλες τηγανητό γιατί δεν ταίριαζε με τον κρεατομεζέ.
- Μανιτάρια σχάρας. Δεν ήταν φρέσκα. Ολόμαυρα.

Τιμές χρέωσης παγκύπρια. (Φύλο 1 από 4)

Είδος	Ελάχιστη	Μέγιστη
Νερό (Από 750ml -500ml) (δωρεάν μη εμφιαλωμένο)	1.00	4.95
Αναψυκτικά	1.20	4.00
Μπύρα (330ml – 500 ml – pint)	2.00	7.00
Κρασί (ποτήρι – φιάλη)	3.70	26.80
Χυμός	3.00	6.00
Καφές	2.00	4.95
Σαλάτα (2 - 4 άτομα)	3.60	20.00
Πατάτες	2.50	4.50
Κοτόπουλο	8.00	20.90

Τιμές χρέωσης παγκύπρια. (Φύλο 2 από 4)

Είδος	Ελάχιστη	Μέγιστη
Χοιρινό*	9.00	23.00
Αρνί*	11.90	32.00
Χοιρινό Σουβλάκι	8.00	15.50
Κοτόπουλο Σουβλάκι	8.00	15.50
Σιεφταλιά	4.00	8.00
Platter*	11.00	60.00
Μεζέδες	16.00	27.00
Κλέφτικο	10.00	14.00
Pizza	3.50	16.90

Τιμές χρέωσης παγκύπρια. (Φύλο 3 από 4)

Είδος	Ελάχιστη	Μέγιστη
Steak	30.00	35.00
Burger	14.90	22.50
Μακαρόνια	8.00	17.00
Κεφτέδες	6.00	9.00
Club Sandwich	9.80	12.50
Ψαρομεζέδες	16.00	28.00
Στιφάδο	13.00	15.00
Σολομός	14.00	36.00
Γαρίδες	7.00	17.50

Τιμές χρέωσης παγκύπρια. (Φύλο 4 από 4)

Είδος	Ελάχιστη	Μέγιστη
Ταχίνη	1.50	2.60
Γιαούρτι	2.00	4.50
Λαυράκι	11.95	17.00
Μπαρπούνι	12.36	13.00
Καλαμάρι	7.00	22.50
Μαρίδα	11.00	13.50
Μουσακάς	8.50	18.00
Χταπόδι	8.50	26.00

Μέση τιμή χρέωσης κατά επαρχία

Επαρχία	Νερό	Αναψυκτικά	Μπύρα	Σαλάτα	Χοιρινό Σουβλάκι	Κοτόπουλο Σουβλάκι	Μεζέδες	Καλαμάρι	Ταχίνη	Γαρίδες	Σολομός
Αμμόχωστος	2.50	2.33	2.50	5.63	8.00	8.50	19.00	14.75	1.90	17.50	
Λάρνακα	2.29	2.29	2.39	8.19	10.50	9.50	21.88	13.80		11.00	16.28
Λεμεσός	3.08	2.67	4.38	11.35	15.50		23.70	14.13	2.22	14.00	36.00
Λευκωσία	2.17	2.42	3.36	7.82	9.56	9.00	19.43			16.00	18.90
Πάφος	2.90	2.82	3.72	8.51			21.67			15.90	19.08
Πόλη Χρυσοχούς	2.00	2.50	3.66	8.75	15.00			16.00			

Γενική παρατήρηση

- Τα κέντρα, στην προσπάθειά τους να μειώσουν το κόστος χρέωσης, φαίνεται να έκαναν εκπτώσεις στην ποσότητα ή ποιότητα του φαγητού που προσφέρουν.
- Παραδείγματα. (Χαλούμι που δεν είναι παραδοσιακό χαλούμι, φέττα που δεν είναι παραδοσιακή φέττα, γιαούρτι που δεν είναι παραδοσιακό γιαούρτι, σαλάτα (απουσία ή μειωμένη ποσότητα ακριβών συστατικών της σαλάτας), ελαιόλαδο νοθευμένο με σπορέλαιο.
- Τα χαρακτηριστικά αυτά αν και δεν ήταν μέρος της έρευνας παρατηρήθηκαν και αναφέρθηκαν.

Συμπεράσματα και εισηγήσεις

- Τα διάφορα προβλήματα/στρεβλώσεις οφείλονται κατά κύριο λόγο από τη μη επαρκή εκπαίδευση των ιδιοκτητών και του προσωπικού των κέντρων εστίασης.
- Τα πλείστα των προβλημάτων μπορούν να επιλυθούν χωρίς επιπλέον οικονομικό κόστος για τους ιδιοκτήτες των κέντρων.
- Τα κέντρα εστίασης είναι αναπόσπαστο μέρος της όλης εικόνας που ονομάζεται τουρισμός που τόσο πολύ τον έχει ανάγκη η οικονομία μας.
- Οι καταναλωτές μπορούν να απολαμβάνουν μιας καλύτερης αντιμετώπισης, χωρίς επιπρόσθετο κόστος για τους ιδιοκτήτες.

Συμπεράσματα και εισηγήσεις

ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ:

- Το Υφυπουργείο Τουρισμού, τα οργανωμένα σύνολα των κέντρων εστίασης και οι οργανώσεις καταναλωτών να συνεργαστούν και να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για επίλυση των προβλημάτων που εντοπίστηκαν. Το μόνο που χρειάζεται είναι εκπαίδευση και ενημέρωση.
Η βελτίωση της εικόνας που σήμερα παρουσιάζουν τα κέντρα εστίασης μπορεί να γίνει καλύτερη χωρίς ουσιαστικό οικονομικό κόστος.
- Η έρευνα θα πρέπει να συνεχιστεί και κατά τον επόμενο χρόνο για να αξιολογηθεί η νέα εικόνα που θα παρουσιαστεί μετά τις διορθωτικές ενέργειες που θα γίνουν από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς.



1973

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

50
χρόνια

Ιστοσελίδα:

www.katanalotis.org.cy

Ηλ. Ταχυδρομείο:

info@katanalotis.org.cy

Τηλέφωνο:

22516112