



ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

50
χρόνια

Αξιολόγηση υπηρεσιών κέντρων εστίασης

Μάϊος – Σεπτέμβριος 2025

Γενικές πληροφορίες (Φύλο 1 από 2)

- Η έρευνα επιδοτήθηκε από το Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας.
- Σκοπός: Η αποτύπωση και αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουν τα κέντρα εστίασης στους καταναλωτές.
- Περίοδος που κάλυψε η έρευνα. Από Μάϊο μέχρι και Σεπτέμβριο του 2025.

Γενικές πληροφορίες (Φύλο 2 από 2)

- Κάλυψε συνολικά 200 επισκέψεις σε κέντρα εστίασης σε ολόκληρη την ελεύθερη Κύπρο. Η έρευνα έγινε με τη μέθοδο “mystery shopping”.
- Ερωτηματολόγιο: Περιλάμβανε συνολικά 41 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: 55 αξιολογήσεις. (Πόλη και χωριά)
- Λεμεσός: 48 αξιολογήσεις. (Πόλη και χωριά)
- Λάρνακα/Αμμόχωστος: 57 αξιολογήσεις. (Πόλη και χωριά)
- Πάφος: 40 αξιολογήσεις. (Πόλη και χωριά)

Αξιολόγηση Ερωτηματολογίου.
Συνολικά 41 σημεία (Φύλο 1 από 4)
(Οι κόκκινοι αριθμοί είναι για το 2025.)

	2023		2024		2025	
	NAI	OXI	NAI	OXI	NAI	OXI
1. Υπήρχε ικανοποιητικός χώρος στάθμευσης;	133	64	136	64	140	60
1b. Πληρώσατε για το χώρο στάθμευσης; Αν πληρώσατε, πόσα (Από 1 μέχρι 6 ευρώ)	15	185	21	179	42	158
2. Εξωτερική εμφάνιση / διακόσμηση του κέντρου	179	11	193	7	195	5
3. Υπήρχε τιμοκατάλογος στα ελληνικά στην είσοδο στο κέντρο με επαρκή φωτισμό;	117	83	130	70	112	88
4. Υποδοχή κατά την άφιξη. Εμφάνιση / ντύσιμο / ευγένεια / φιλικότητα/επαγγελματική στολή	170	19	189	11	193	7
5. Εσωτερική διαρρύθμιση / φωτισμός / εμφάνιση / διακόσμηση του χώρου	181	9	190	10	194	6
6. Ερώτηση για τον αριθμό ατόμων που θα καθίσουν στο τραπέζι και αν καπνίζουν ή όχι	140	60	182	18	174	26
7. Υπάρχει εξωτερικός χώρος καπνίσματος;	194	6	195	5	193	7
8. Συνοδευθήκατε μέχρι το τραπέζι σας;	148	52	162	38	161	39
9. Σας δόθηκε τιμοκατάλογος πριν την παραγγελία σας;	168	32	179	21	179	21

Ερωτηματολόγιο.
Συνολικά 40 σημεία αξιολόγησης. (Φύλο 2 από 4)
(Οι κόκκινοι αριθμοί είναι για το 2025.)

	2023		2024		2025	
	NAI	OXI	NAI	OXI	NAI	OXI
10. Καθαριότητα και διαρρύθμιση χώρου και τραπεζιών	189	7	194	6	195	5
11. Καθαριότητα και εξοπλισμός στα αποχωρητήρια	169	16	190	10	177	23
12. Υπήρξε άμεση προσέγγιση του σερβιτόρου όταν είμαστε έτοιμοι για παραγγελία;	184	16	193	7	189	11
13. Προτείνεται / επεξηγείται τι ακριβώς περιλαμβάνεται στο μενού π.χ. τα ορεκτικά, κυρίως πιάτα, ποτά και επιδόρπιο;	138	62	145	55	145	55
14. Αν υπάρχει ειδικό μενού του κέντρου, σας εξηγήθηκε ακριβώς τι περιλαμβάνει;	97	103	70	30	80	14
15. Προτείνονται πιάτα ή μενού αν ο πελάτης φαίνεται αναποφάσιστος;	113	87	112	88	132	68
16. Επαναλαμβάνεται στον πελάτη από το σερβιτόρο η παραγγελία που έδωσε ο πελάτης ώστε να μη γίνει κάποιο λάθος;	128	72	153	47	158	42
17. Μετά την υποβολή της παραγγελίας υποβάλλεται η ερώτηση αν χρειάζεται κάτι άλλο ο πελάτης;	154	46	161	39	160	40
18. Σας υποβάλλεται ερώτηση αν θα θέλατε τα ποτά να έρθουν αμέσως ή μαζί με το φαγητό;	71	129	77	123	120	80
19. Η παραγγελία ήρθε σε λογικό χρονικό διάστημα;	186	14	190	10	190	10

Ερωτηματολόγιο.
Συνολικά 40 σημεία αξιολόγησης. (Φύλο 3 από 4)
(Οι κόκκινοι αριθμοί είναι για το 2025.)

	2023		2024		2025	
	NAI	OXI	NAI	OXI	NAI	OXI
19b. Να καταγραφούν τα λεπτά που μεσολάβησαν από την υποβολή της παραγγελίας (Μέχρι 20 λεπτά 134 περιπτώσεις και από 20 μέχρι 70 λεπτά 66 περιπτώσεις)	188	12	195	5	134	76
20. Η σειρά και ο χρόνος παράδοσης των πιάτων της παραγγελίας είναι ικανοποιητική;	141	59	149	51	194	6
21. Ο σερβιτόρος, μετά την παράδοση της παραγγελίας, έρχεται να ρωτήσει μήπως χρειάζεται κάτι άλλο ο πελάτης;	186	14	190	10	139	61
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	171	29	180	20	190	10
23. Τα άδεια πιάτα παραλαμβάνονται σε λογικό χρονικό διάστημα;	113	87	140	60	178	22
24. Ο σερβιτόρος προτείνει καφέ / γλυκό μετά την ολοκλήρωση του μενού;	130	70	159	41	123	77
25. Όταν ζητήσετε να πληρώσετε τον λογαριασμό ή μετά που θα σας προσκομιστεί ο λογαριασμός, σας εξηγούνται οι τρόποι πληρωμής; (Κάρτα / μετρητά)	188	12	195	5	168	32
26. Ο λογαριασμός εξοφλείται χωρίς καθυστέρηση;	190	4	195	5	188	12
27. Το τιμολόγιο είναι αναλυτικό και περιλαμβάνει μόνο τα είδη που παράγγειλε ο πελάτης και στις ορθές τιμές;	193	2	193	2	192	8

Ερωτηματολόγιο.
Συνολικά 40 σημεία αξιολόγησης. (Φύλο 4 από 4)
*(Οι **κόκκινοι** αριθμοί είναι για το 2025.)*

	2023		2024		2025	
	NAI	OXI	NAI	OXI	NAI	OXI
29. Γενικά ο σερβιτόρος γνώριζε καλά την ελληνική γλώσσα και ήταν ευγενικός και εξυπηρετικός;	182	18	190	10	187	13
30. Η ποιότητα του φαγητού ήταν αυτή που αναμένατε;	180	13	192	8	177	23
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;	150	50	173	27	155	45
32. Σας συνόδευσε μέχρι την έξοδό σας από το κέντρο;	48	152	63	137	62	138
33. Στην περίπτωση που παραγγείλατε π.χ. «μεζέδες» ή «το πιάτο του σεφ» σας επεξηγήθηκε τι ακριβώς περιλαμβάνεται σ' αυτά;	49	28	53	21	60	7
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?	34	39	37	27	20	18
35. Από το μενού που παραγγείλατε, υπάρχει κάποιο είδος φαγητού που ούτε καν αγγίζετε για να το δοκιμάσετε;	12	188	3	197	6	194
37. Όταν τελειώσετε το φαγητό και θα αποχωρήσετε, σας προτείνεται αν θέλετε να πάρετε το φαγητό που περίσσεψε μαζί σας;	58	45	86	29	85	32
38. Σας δίνεται το μέσο συσκευασίας για να πάρετε μαζί σας το φαγητό που περίσσεψε; (Ναι 63, όχι 18, δεν περίσσεψε 109)	63	18	92	10	110	8
39. Εκτιμήστε το φόρτο εργασίας του κέντρου κατά τη χρονική περίοδο της παραμονής σας (Για το 2025: Λίγος 50, συνήθης 106, υπερβολικός 44)						

36β. Ποιο είναι το φαγητό που δεν αγγίζατε και γιατί

Ταχίνι

Παϊδάκια

Spare ribs

Αντικρυστό, ήταν ωμό

Τιμές χρέωσης παγκύπρια. (Φύλο 1 από 4)

(Οι **κόκκινες** τιμές είναι για το 2025)

Είδος	Ελάχιστη 2025	Μέγιστη 2025	Ελάχιστη 2024	Ελάχιστη 2023	Μέγιστη 2024	Μέγιστη 2023
Νερό (Από 750ml - 1500ml) (δωρεάν μη εμφιαλωμένο)	1,00	4,50	2,25	1,00	3,12	4,95
Αναψυκτικά	1,50	5,00	2,40	1,20	2,99	4,00
Μπύρα (330ml – 500 ml – pint)	2,80	6,70	3,77	2,00	4,61	7,00
Σαλάτα (2 - 4 άτομα)	3,50	15,00	7,70	3,60	10,75	20,00
Πατάτες	3,00	8,00	3,00	2,50	5,73	4,50
Κοτόπουλο	13,00	25,00	12,73	8,00	16,33	20,90

Τιμές χρέωσης παγκύπρια. (Φύλο 2 από 4)

(Οι κόκκινες τιμές είναι για το 2025)

Είδος	Ελάχιστη 2025	Μέγιστη 2025	Ελάχιστη 2024	Ελάχιστη 2023	Μέγιστη 2024	Μέγιστη 2023
Χοιρινό	7,50	25,80	11,48	9,00	16,80	23,00
Αρνί	14,00	30,00	14,08	11,90	15,00	32,00
Χοιρινό Σουβλάκι	6,90	12,20	8,50	8,00	11,00	15,50
Platter	29,09	42,00	18,90	11,00	34,25	60,00
Μεζέδες	15,00	25,00	20,30	16,00	23,50	27,00
Κλέφτικο	13,00	17,00	11,67	10,00	14,00	14,00
Pizza	15,00	20,00	13,00	3,50	28,35	16,90

Τιμές χρέωσης παγκύπρια. (Φύλο 3 από 4)

(Οι **κόκκινες** τιμές είναι για το 2025)

Είδος	Ελάχιστη 2025	Μέγιστη 2025	Ελάχιστη 2024	Ελάχιστη 2023	Μέγιστη 2024	Μέγιστη 2023
Μακαρόνια	9,20	25,00	9,00	8,00	25,00	17,00
Κεφτέδες	8,50	13,00	9,00	6,00	9,00	9,00
Ψαρομεζέδες	24,95	28,00	25,90	16,00	31,08	28,00
Γαρίδες	13,10	28,00	9,25	7,00	17,00	28,00

Τιμές χρέωσης παγκύπρια. (Φύλο 4 από 4)

(Οι **κόκκινες** τιμές είναι για το 2025)

Είδος	Ελάχιστη 2025	Μέγιστη 2025	Ελάχιστη 2024	Ελάχιστη 2023	Μέγιστη 2024	Μέγιστη 2023
Ταχίνη	1,50	4,00	2,92	1,50	4,00	2,60
Γιαούρτι	2,50	5,00	2,90	2,00	3,00	4,50
Λαυράκι	16,00	25,00	14,00	11,95	23,00	17,00
Καλαμάρι	9,00	23,00	10,90	7,00	17,07	25,50
Χταπόδι	9,50	22,00	17,50	8,50	21,00	26,00

Γενική παρατήρηση

- Τα κέντρα, στην προσπάθειά τους να μειώσουν το κόστος χρέωσης, φαίνεται να συνεχίζουν να κάνουν «εκπτώσεις» στην ποσότητα ή ποιότητα του φαγητού που προσφέρουν. Όμως διαφαίνεται μια μικρή βελτίωση σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια 2023 και 2024.
- 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 εξακολουθούν να υπάρχουν και για το 2025, αν και δεν ήταν μέρος της έρευνας παρατηρήθηκαν και αναφέρθηκαν.

Παρατηρήσεις αξιολογητών. Θετικές κριτικές. (1 από 3)

- Πολύ ψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης, καθαριότητας, προσεγμένο εστιατόριο σε λογικά ψηλές τιμές... value for Money.
- Ψηλής ποιότητας εστιατόριο, καθαρό, περιποιημένο, εκπαιδευμένο προσωπικό, ευγενικό, άριστη κουζίνα, προσεγμένα, το προσωπικό ήξερε ο καθένας τη δουλειά του, πολύ καλό.
- Πολύ πρόθυμοι για να μας εξυπηρετήσουν.
- Πολύ καλό που είχε Κύπριους εργαζόμενους.
- Η συμπεριφορά του προσωπικού ήταν άρτια. Η ποιότητα των φαγητών πολύ καλή και το κυριότερο ήταν Ελληνοκύπριοι. Η καλύτερη εξυπηρέτηση που είχα ποτέ.
- Όχι επαγγελματική στολή.
- Πολύ πρόθυμοι για να μας εξυπηρετήσουν. Ευγενικοί και πολύ συχνά μας ρωτούσαν αν χρειαζόμαστε κάτι άλλο. Οι τουαλέτες άστραφταν από καθαριότητα. Στο χώρο των αποχωρητηρίων υπήρχε κουτάκι με ειδικές κάρτες που έγραφαν το εξής μήνυμα: “Εάν το δωμάτιο χρειάζεται προσοχή, παρακαλώ δώστε αυτήν την κάρτα σε κάποιον από το προσωπικό”. Πολύ ευγενικό εκ μέρους της διεύθυνσης.
- Η ποιότητα του φαγητού και η εξυπηρέτηση από κύπριους σερβιτόρους μόνον, παρέμεινε όπως πάντα ψηλή. Έγιναν βελτιώσεις στον περιβάλλοντα χώρο του εστιατορίου. Ο χώρος στάθμευσης στο πίσω μέρος του εστιατορίου είναι μεγάλος και δωρεάν. Οι τουαλέτες βελτιώθηκαν σε χώρο και υγιεινομική ποιότητα. Το εστιατόριο σερβίρει μόνο οφτόν οπότε δεν υπάρχουν άλλες επιλογές φαγητού. Το γλυκό προσφέρεται δωρεάν χωρίς να ερωτηθεί ο πελάτης.

Παρατηρήσεις αξιολογητών. Θετικές κριτικές. (2 από 3)

- Οικογενειακή ταβέρνα, πολύ εξυπηρετικοί, πολύ καλή ποιότητα φαγητού και εξυπηρέτηση.
- Εγγυημένη ποιότητα φαγητού, καλή εξυπηρέτηση σερβιτόρων, καθαριότητα, προθυμία να κεράσουν φρούτο, μια χαρά. Τίποτα το αρνητικό, μικρή αύξηση στις τιμές από πέρσι σε λογικό πλαίσιο.
- Οι περισσότεροι σερβιτόροι ήταν ξένοι αλλά εξυπηρετούσαν ικανοποιητικά.
- Ήταν πολύ ευγενικοί και πολύ νόστιμο το ψάρι και είχαμε ευκαιρία επιλογής.
- Εξαιρετη προσέγγιση μάγειρα. Ήθελε να πάρει feedback από όλους τους πελάτες.
- Εξαιρετικό φαγητό και εξυπηρέτηση.
- Το προσωπικό ήταν όλοι ντόπιοι ελληνόφωνοι, καλά εκπαιδευμένοι, πρόσχαροι κι εξυπηρετικοί. Το περιβάλλον εξαιρετικό και το μαγαζί οργανωμένο. Έγινε κάποιο σχόλιο σε σχέση με την υπερβολική χρήση καρυκεύματος σε 2 πιάτα για να μεταφερθεί στον Chef και οι σερβιτόροι ήταν πρόθυμοι να το κάνουν.

Παρατηρήσεις αξιολογητών. Θετικές κριτικές. (3 από 3)

- Το προσωπικό ήταν πολύ εξυπηρετικό και φιλικό.
- Πολύ καλό εστιατόριο με σταθερά ψηλή ποιότητα φαγητού κι εξυπηρέτησης, ευγενικό κι εκπαιδευμένο προσωπικό, ο ιδιοκτήτης - chef πρόσχαρος και φιλόξενος, μας κέρασε το επιδόρπιο.
- Πολύ ψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης από Κυπρίους κι ελληνόφωνους ξένους. Το φαγητό επίσης υψηλής ποιότητας. Ο υπεύθυνος του εστιατορίου φιλικότατος, κέρασε και λιμοντσελλο. Όλοι χαμογελαστοί, τα πιάτα προσεγμένα, γενικά παίρνει άριστα. Οι τουαλέτες μοναδικές. μόνο άσχημο η μη ύπαρξη πάρκινγκ. Ένα ποτήρι που προσέξαμε ότι ήταν λερωμένο αλλάχθηκε αμέσως ευγενικά.
- Η ποιότητα του μαγαζιού σε φαγητό κι εξυπηρέτηση υπερβαίνει τις προσδοκίες.
- Στα θετικά σημειώνω την τέλεια τοποθεσία πάνω στο κύμα, την καθαριότητα, την τάξη που επικρατεί στη λειτουργία του εστιατορίου, το προσωπικό όλοι κύπριοι(πλην μιας η οποία μιλούσε άπταιστα Ελληνικά), την άριστη ποιότητα φαγητού και σχέση τιμής, το ευδιάθετο και φιλικό αφεντικό, την ευγένεια.
- Είχε ζωντανή μουσική, για την οποία δεν χρέωναν τον κόσμο. Συνήθως σε τέτοιες περιπτώσεις πολλοί επιβάλλουν χρέωση μουσικής.

Παρατηρήσεις αξιολογητών. Αρνητικές κριτικές. (1 από 5)

- Η πίτσα ήρθε σχεδόν ωμή. Ήρθε ο μάγειρας να επιληφθεί του θέματος και την πήρε να την ψήσει περισσότερο. Είχε γκαρσόνι που δεν ήξερε ούτε λέξη ελληνικά ή αγγλικά. Οι σερβιτόροι νωχελικοί κι απρόθυμοι. Δεν έμεινα ευχαριστημένος, δεν το συστήνω.

- Οι τουαλέτες σηκώνουν βελτίωση. Το κέντρο δεν είχε κλιματιστικά.
- Οι τουαλέτες δεν είχαν χαρτί και υπήρχαν αντικείμενα στο διάδρομο.
- Ο τιμοκατάλογος μας δόθηκε μετά από δικό μας αίτημα.

Μειωμένο προσωπικό με αποτέλεσμα την καθυστέρηση στη λήψη παραγγελίας.

Μαζεύτηκαν αρκετές μύγες στο τραπέζι μας.

Στον ένα κατάλογο που μας δόθηκε έλειπε μια σελίδα στην οποία ήταν οι σαλάτες.

Αρχικά δεν μας δόθηκε η αναλυτική απόδειξη πληρωμής αλλά μας έγινε αναφορά για το συνολικό ποσό, με αποτέλεσμα να αναγκαστούμε να το ζητήσουμε από μόνοι μας.

- Υπερβολικά ψηλή τιμή για τα ψάρια που παραγγείλαμε.
- Ζητήθηκε 3 φορές ο λογαριασμός και μας τον προσκόμισαν μετά από 25 λεπτά αναμονής.
- Στο πιάτο "σουβλάκι χοιρινό" η μερίδα ήταν λίγη (τα σουβλάκια ήταν πολύ λίγα σε ποσότητα και πολύ μικρά κομμένα). Το ίδιο πιάτο δεν συνοδευόταν από πίτα.
- Δεν μας δόθηκε τιμοκατάλογος. Έπρεπε να σκανάρουμε το menu. Εάν όμως υπάρχουν άτομα που δεν μπορούν να το κάνουν καλό θα ήταν να υπάρχει και σε χαρτί ο τιμοκατάλογος. Επίσης όταν ξεκινήσαμε να πληρώσουμε με visa ξαφνικά το μηχανάκι δεν δούλεψε και μας ζήτησαν να πληρώσουμε με μετρητά. Στην περίπτωση όμως που κάποιος δεν είχε μετρητά μαζί του τι γίνεται;

Παρατηρήσεις αξιολογητών. Αρνητικές κριτικές. (2 από 5)

- Τα τραπέζια του εστιατορίου είχαν QR code και παραγγείλαμε μέσω του κινητού μας τηλεφώνου.
- Ούτε το φαγητό αλλά ούτε το σέρβις μας άφησε ικανοποιημένους. Οι τηγανιτές πατάτες μύριζαν ψάρι/καλαμάρι, που σημαίνει ότι όλα τηγανίζονται στην ίδια φριτέζα - ευτυχώς δεν είμασταν αλλεργικοί. Οι σερβιτόροι αγενείς και καθόλου επαγγελματίες. Ο ιδιοκτήτης ήταν ο ο οποίος προσπαθούσε να συντονίσει, χωρίς μεγάλη επιτυχία, τους υπαλλήλους του.
- Η τιμή στο διαδίκτυο ήταν διαφορετική από τη τιμή στον τιμοκατάλογο.
- Πρέπει μόνος σου να πάρεις πιάτα μαχαιροπήρουνα πετσέτες μενού κτλ. Κάπως παράξενο μου φάνηκε.
- Το μόνο φαγητό που προσφερόταν την συγκεκριμένη ημέρα ήταν μικροί μεζέδες στη τιμή των 33 ευρώ το άτομο.

Μας δόθηκε τιμοκατάλογος μόνο για κρασιά ενώ για τα υπόλοιπα ποτά δεν είχε τιμοκατάλογο.

Ο χώρος ήταν αρκετά μικρός και στενός.

Οι μικροί μεζέδες περιλάμβαναν μόνο 6 πιάτα εξαιρουμένου της σαλάτας (ένα ξυλακι κοτόπουλο, κότσι, λουκάνικο, ριζότο, πατάτες, μελιτζάνα). Τα 33 ευρώ το άτομο δεν ανταποκρίνονταν στην ποιότητα και ποσότητα του φαγητού.

Η τιμή των μεζέδων ανά άτομο έγινε προφορικά.

Στο τέλος δεν μας δόθηκε η απόδειξη και έτσι αναγκαστήκαμε να την ζητήσουμε.

Παρατηρήσεις αξιολογητών. Αρνητικές κριτικές. (3 από 5)

- Ο μεζές είναι πού λίγος σε σχέση με άλλες ταβέρνες και δεν αξίζει τα λεφτά του.
- Η απόδειξη βγήκε στο χέρι αφού η μηχανή του είχε βλάβη.
- Ακριβό για την ποιότητα του φαγητού που προσφέρεται.
- Στον εξωτερικό χώρο (καλοκαιρινό) δεν υπάρχει εξωτερικά κατάλογος ο οποίος είναι στο κυρίως κτήριο. Μας ρώτησαν για αριθμό ατόμων, όχι για κάπνισμα (μόνο εξωτερικός χώρος). Δεν μας έφεραν ψωμί, λεμόνι, ούτε υγρά χαρτομάντηλα στο τέλος.
- Υπήρχε τιμοκατάλογος στα Αγγλικά στην είσοδο του κέντρου με επαρκή φωτισμό, αλλά όχι στα Ελληνικά.
- Υπάρχει μεγάλος ορατός κατάλογος έξω, στην άκρη του εστιατορίου χωρίς τιμές. Η είσοδος είναι στο μέσον και δεν έχει κατάλογο. Οι τουαλέτες και οι δύο στις γυναικείς φαίνονταν λερωμένες, περισσότερο από τους προηγούμενους χρήστες (γύρω στις 15.40). Στα άλλα τραπέζια κερνούσαν γλυκά του κουταλιού και καφέ, εμάς όχι ίσως επειδή ήλθαμε αργά.
- το εστιατόριο έχει τις συνηθισμένες καρέκλες του καφενέ. Διερωτούμαι γιατί. Στα 20 λεπτά κουράζεσαι και θέλεις να φύγεις. αυτό είναι συχνό φαινόμενο σε πολλά εστιατόριά. Εγώ θέλω να πάω για να περάσω καλά και να ξεκουραστώ από την δουλειά και να απολαύσω την νύχτα μου και με αυτές τες καρέκλες γίνεται το αντίθετο. Στο εστιατόριο το προηγούμενο που πήγαμε είχαμε πρόβλημα με τις μέλισσες, με αυτό είχαμε πρόβλημα με τα μυρμήγκια. Στην αρχή τα μυρμήγκια ήταν μετρημένα. Μέχρι να τελειώσουμε ήταν αρκετά πάνω στο τραπέζι.

Παρατηρήσεις αξιολογητών. Αρνητικές κριτικές. (4 από 5)

- Υπήρχε τιμοκατάλογος στα αγγλικά στην είσοδο στο κέντρο με επαρκή φωτισμό. Η απόδειξη δεν γράφει αναλυτικά το φαγητό που παραγγείλαμε. Για παράδειγμα, στην ανάλυση αναγράφει γενικά FOOD.
- Το τιμολόγιο δεν είναι αναλυτικό. Παρόλο που οι τιμές είναι ορθές, έχει γενικά ονόματα μόνο. Για τραπέζι των 2, ξέρω τί είναι το κάθε τι, αλλά μπορεί να γίνει εύκολα λάθος όταν ο λογαριασμός έχει περισσότερες χρεώσεις.
- Αρκετά παλιό και είχε κατσαρίδες και πολλοί από τους θαμώνες φώναζαν γιατί τις φοβόντουσαν.
- Τα τραπέζια καλύπτουν ασφυκτικά το χώρο και δεν μένει χώρος να κινηθούν ούτε τα γκαρσόνια με αποτέλεσμα να..."κινδυνεύουν" οι καθήμενοι.
- Το πάρκινγκ είναι πρόβλημα αφού η ταβέρνα βρίσκεται σε κατοικημένη περιοχή.
- Τα τραπέζια ήταν πυκνά και υπήρχε πάρα πολλή φασαρία.
- Η τουαλέτα είχε "δύσκολη" κλειδαριά, με δυσκολία κλείδωνε και ακόμα πιο δύσκολα ξεκλείδωνε και ήταν βγαλμένο στο πλάι το κάθισμα της.
- Δεν υπήρχαν τραπεζομάντηλα ή άλλο κάλυμμα στα τραπέζια, στην ελληνική σαλάτα έλειπε το πράσινο πιπέρι και η ρίγανη, στο ρύζι ή παρουσία υπερβολικής αρτυσιάς, φυσούσε και βρήκαμε 3 τρίχες στα πιάτα, στο μενού υπήρχε διαθέσιμο κρασί σε ποτήρι Μαραθεύτικο το οποίο όμως στο μπουκάλι αναγραφόταν απλό ερυθρό ξηρό και στην τιμή την κανονική. Το επιστέγασμα μας χρεώθηκε πρόσθετη μερίδα χταπόδι που δεν παραγγείλαμε...διορθώθηκε στην παρατήρηση μας. Μη ύπαρξη συνηθισμένου νερού παρά μόνο Evian επιτραπέζιου.

Παρατηρήσεις αξιολογητών. Αρνητικές κριτικές. (5 από 5)

- Υπήρχε μία μόνο σερβιτόρα για όλο το κέντρο.
- Στο συγκεκριμένο εστιατόριο, το γκαρσόνι ρωτά τον πελάτη ποια πιάτα θέλει να επιλέξει για τους μεζέδες - δεν υπάρχει συγκεκριμένο «set meze menu». Ήταν μια ωραία εμπειρία, γιατί διαλέξαμε μόνο φαγητά που μας άρεσαν. Το παράδοξο είναι ότι ο πελάτης δεν γνωρίζει πόσα θα πληρώσει για τις επιλογές του, αφού το μενού δεν εξηγεί τη «φόρμουλα» που χρησιμοποιούν για τον υπολογισμό της τιμής ανά άτομο. Αυτό πιθανόν να αφήνει περιθώριο για εκμετάλλευση των καταναλωτών. Εγώ πάντως έμεινα με την απορία αν ο καφές και το γλυκό στο τέλος ήταν κερασμένα ή αν τα πλήρωσα μέσα στην κυμαινόμενη τιμή του μεζέ.
- Ενώ παραγγείλαμε μεζέδες σε κάποια στιγμή σταμάτησαν και δεν μας έφεραν κρεατικά. Μετά από αρκετή ώρα μας ρώτησαν εάν τελειώσαμε και τους απαντήσαμε ότι δεν μας έφεραν τους μεζέδες. Με έκπληξη μας είπαν ότι τελειωσαν και δεν είχαν άλλους μεζέδες. Μετά από διαμαρτυρία μας μας έφεραν μόνον παιδάκια τα οποία ήταν κακής ποιότητας.
- Τα αποχωρητήρια ήταν ακάθαρτα. Η τιμή ήταν υπερβολικά ψηλή σε σχέση με την ποιότητα.
- Η ποιότητα του φαγητού, και πιο συγκεκριμένα των κρεατικών ήταν μέτρια, κάτω των προσδοκιών και της φήμης της ταβέρνας.
- Το φαγητό από γευστικής απόψεως ήταν κατώτερο της τιμής του που ήταν λίγο ακριβό.
- Αρνητικό η μη ύπαρξη πάρκινγκ. Ένα ποτήρι που προσέξαμε ότι ήταν λερωμένο αλλάχθηκε αμέσως ευγενικά.

Συμπεράσματα

- Τα διάφορα προβλήματα/στρεβλώσεις οφείλονται κατά κύριο λόγο από τη μη επαρκή εκπαίδευση των ιδιοκτητών και του προσωπικού των κέντρων εστίασης. Φάνηκε όμως κάποια βελτίωση σε σύγκριση με τα προηγούμενα δυο χρόνια. Αυτή καταγράφεται μέσα από τους αριθμούς της αξιολόγησης στα 41 σημεία αξιολόγησης που λήφθηκαν υπόψη.
- 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.

Εισηγήσεις

- 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 ακόμα καλύτερη χωρίς ουσιαστικό οικονομικό κόστος.
- Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στην καθαριότητα του χώρου εστίασης και κυρίως στις τουαλέτες και στην έκδοση αναλυτικού τιμολογίου.



**ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

*50
χρόνια*

Ιστοσελίδα: www.katanalotis.org.cy

Ηλ. Ταχυδρομείο: info@katanalotis.org.cy