

Case Study Overview – Solar Apartments (Agia Marina, Chania)

Εισαγωγή

Αυτή η μελέτη περίπτωσης αναδεικνύει την ολοκληρωμένη προσέγγιση που εφαρμόσαμε στα Solar Apartments, ένα συγκρότημα πέντε διαμερισμάτων στην Αγία Μαρίνα Χανίων.

Βασικοί Στόχοι

- Αύξηση της κερδοφορίας της επιχείρησης.
- Παροχή εξαιρετικής εμπειρίας στους επισκέπτες.

Οι στόχοι αυτοί επιτεύχθηκαν με την εφαρμογή σύγχρονων τεχνικών διαχείρισης εσόδων (revenue management) και τη δημιουργία μιας προσωποποιημένης εμπειρίας φιλοξενίας.



Pre-Management Challenges

Πριν την ανάληψη της διαχείρισης από την Hotelyzer, το κατάλυμα αντιμετώπιζε σοβαρές προκλήσεις που επηρέαζαν σημαντικά την απόδοσή του.

Συγκεκριμένα, οι κύριες προκλήσεις περιλάμβαναν:

Έλλειψη Σύγχρονων Εργαλείων και Αναλυτικών Δεδομένων

Δεν υπήρχε συστηματική παρακολούθηση βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs), όπως:

- RevPAR
- Occupancy Rate
- ADR

Αυτό είχε ως αποτέλεσμα χαμηλή πληρότητα και απουσία μιας αποτελεσματικής στρατηγικής τιμολόγησης.

Ανεπαρκής Αξιοποίηση Προωθητικών Ενεργειών

Τα διαθέσιμα εργαλεία προώθησης των πλατφορμών δεν εφαρμόζονταν αποτελεσματικά, όπως για παράδειγμα:

- Μη επιστρέψιμοι τιμοκατάλογοι (Non-Refundable)
- Προσφορές έγκαιρης κράτησης (Early Bird)
- Ειδικές τιμές για κινητές συσκευές (Mobile rates)

Αστοχία Συσχέτισης Τιμοκαταλόγων με Target Group

Έλειπαν εξειδικευμένα πακέτα και ευέλικτες πολιτικές πληρωμών για τα κύρια segments του καταλύματος, όπως:

- Οικογένειες
- Ζευγάρια

Αυτό οδηγούσε σε χαμηλότερη προσέλκυση των επιθυμητών ομάδων πελατών.



Επιπλέον Προβλήματα

Ανεπαρκής Ψηφιακή Στρατηγική

Η ψηφιακή παρουσία του καταλύματος αντιμετώπιζε σημαντικές αδυναμίες:

- Η προβολή του ήταν ανεπαρκής.
- Η ποιότητα του ψηφιακού περιεχομένου ήταν χαμηλή.

Ως αποτέλεσμα, η συνολική ανταγωνιστικότητα του καταλύματος στην αγορά μειωνόταν.

Προβληματική Επικοινωνία με τους Επισκέπτες

Η επικοινωνία με τους επισκέπτες ήταν αναποτελεσματική:

- Χαρακτηριζόταν από αργές απαντήσεις και καθυστερήσεις.
- Έλειπε η εξατομικευμένη προσέγγιση.

Αυτή η αδυναμία στην επικοινωνία δυσχέραινε τη δημιουργία ουσιαστικής αλληλεπίδρασης και σύνδεσης με τους φιλοξενούμενους.



Η Προσέγγιση της Hotelyzer

Η Hotelyzer ανέπτυξε και εφάρμοσε μια ολοκληρωμένη στρατηγική, με πρωταρχικό στόχο τη βελτίωση της εμπορικής απόδοσης και την αναβάθμιση της εμπειρίας των επισκεπτών. Αυτό επιτεύχθηκε μέσω ενός συνδυασμού αποτελεσματικού revenue & yield management και segmentation της αγοράς.

01

Αναδιάρθρωση Κατηγοριών Δωματίων

Προχωρήσαμε σε αναδιάρθρωση των πέντε διαμερισμάτων, ταξινομώντας τα σε κατηγορίες τύπου Multi Unit. Αυτή η κίνηση βελτίωσε σημαντικά τη διαχείριση του ημερολογίου και τη διαθεσιμότητα των καταλυμάτων.

02

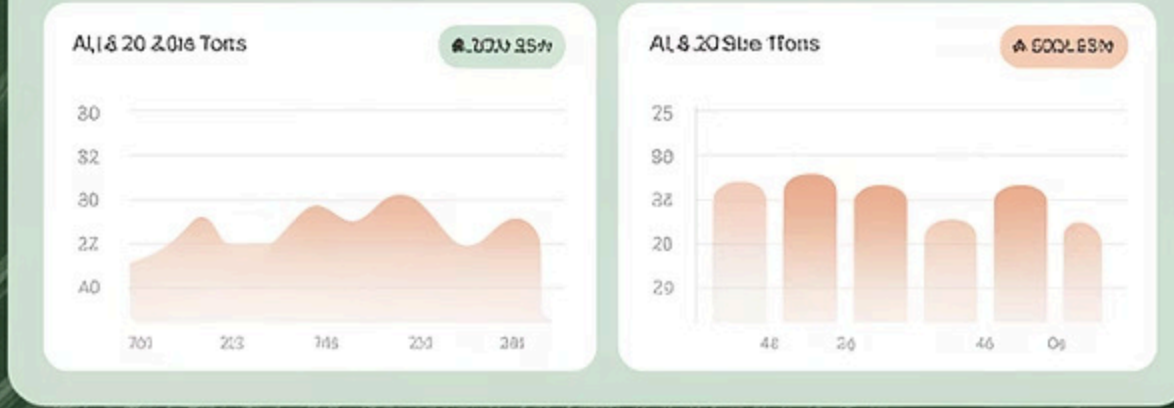
Στοχευμένο Market Segmentation

Διενεργήσαμε λεπτομερή χαρτογράφηση των βασικών τμημάτων της αγοράς (segments). Με βάση αυτή την ανάλυση, εφαρμόσαμε προσαρμοσμένες στρατηγικές τιμολόγησης (pricing) και πολιτικές ακύρωσης για κάθε ξεχωριστό segment.

03

Εξελιγμένη Δυναμική Τιμολόγηση

Υιοθετήσαμε και εφαρμόσαμε σύγχρονες στρατηγικές δυναμικής τιμολόγησης. Αυτό περιλάμβανε την προσφορά Non-Refundable τιμοκαταλόγων και τη διάθεση ειδικών τιμών αποκλειστικά για κρατήσεις μέσω κινητών συσκευών (mobile-only rates).



Τεχνολογία & Αυτοματοποίηση



Τεχνητή Νοημοσύνη & Ανάλυση

Ενσωματώσαμε δεδομένα στο Σύστημα Διαχείρισης Εσόδων (RMS), το οποίο αξιοποιεί την τεχνητή νοημοσύνη.

Με αυτό τον τρόπο, προσαρμόζουμε τις τιμές σε πραγματικό χρόνο και προβλέπουμε με ακρίβεια τις τάσεις της ζήτησης (demand forecasting).



Αυτοματοποίηση Επικοινωνίας

Ενσωματώσαμε αυτοματοποιημένες διαδικασίες επικοινωνίας για την απάντηση συχνών ερωτήσεων.

Έτσι, διασφαλίζουμε άμεσες και ακριβείς απαντήσεις καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας κράτησης.

Concierge & Cross-Selling

Οι υπηρεσίες Concierge δεν βελτιώνουν απλώς την εμπειρία των επισκεπτών, αλλά συμβάλλουν και στην αύξηση των συμπληρωματικών εσόδων (ancillary revenues) μέσω προωθητικών πωλήσεων (cross-selling) σε τοπικές δραστηριότητες και υπηρεσίες.

Προσωποποιημένες Εμπειρίες

Οργανώνουμε αποκλειστικές, "tailor-made" εμπειρίες, προσαρμοσμένες στις μοναδικές προτιμήσεις κάθε επισκέπτη.

- Τοπικές δραστηριότητες
- Πολιτιστικές εκδηλώσεις
- Εξατομικευμένες προτάσεις

Αξία & Μοναδικότητα

Διασφαλίζουμε ότι οι επισκέπτες απολαμβάνουν λύσεις που προσθέτουν πραγματική αξία και μοναδικότητα στη διαμονή τους.

- Δημιουργία αξέχαστων αναμνήσεων
- Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση
- Προτάσεις βάσει ενδιαφερόντων



Ανάλυση Επιδόσεων 2023-2025

Παρουσιάζουμε μια αναλυτική επισκόπηση των επιδόσεων των Solar Apartments, που βρίσκονται στην Αγία Μαρίνα Χανίων, για την περίοδο Ιουνίου-Οκτωβρίου.

1 2023 - Η Αφετηρία: Περιορισμένη Απόδοση

Η αρχική περίοδος χαρακτηρίστηκε από βασικές προκλήσεις:

- Χαμηλή συνολική απόδοση.
- Διατήρηση σταθερών τιμών διάθεσης.
- Αποκλειστική στρατηγική πωλήσεων μέσω του Booking.com.

2 2024 - Μετάβαση: Σημαντική Βελτίωση

Το έτος αυτό σηματοδότησε μια κομβική αλλαγή, καθώς υλοποιήθηκαν τα εξής:

- Εφαρμογή καινοτόμων και στοχευμένων στρατηγικών.
- Ενσωμάτωση σύγχρονων εργαλείων διαχείρισης εσόδων.
- Επίτευξη σημαντικής βελτίωσης σε όλους τους δείκτες απόδοσης.

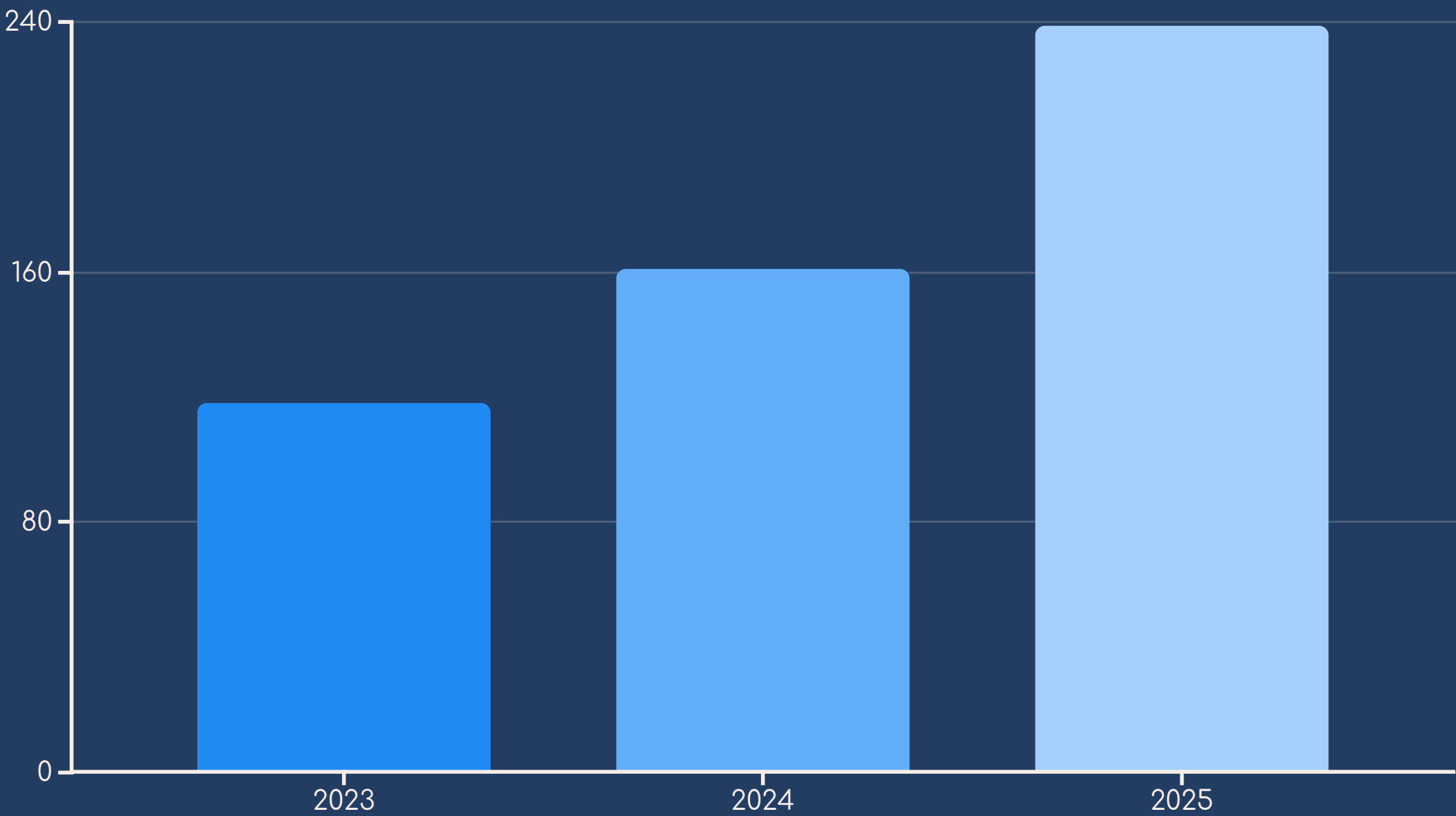
3 2025 - Ωριμότητα: Εξαιρετικά Αποτελέσματα

Η τρέχουσα περίοδος αναδεικνύει την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων μας, φέρνοντας:

- Εφαρμογή ώριμων και αποδεδειγμένα αποτελεσματικών στρατηγικών.
- Εξαιρετικά και βέλτιστα αποτελέσματα σε όλους τους οικονομικούς δείκτες.
- Πλήρη αξιοποίηση της δυναμικής της αγοράς.



Εξέλιξη Κρατήσεων



Η στρατηγική μας απέδωσε μια εντυπωσιακή αύξηση των κρατήσεων. Ξεκινώντας από 118 κρατήσεις το 2023, φτάσαμε τις 239 το 2025, καταγράφοντας μια συνολική αύξηση της τάξης του 102%.

2024: Ενίσχυση Εμπιστοσύνης και Στρατηγικές Κινήσεις

- Εφαρμόστηκε μια στοχευμένη στρατηγική segmentation.
- Εισήχθησαν τιμές Non-Refundable, ενισχύοντας την προσήλωση των πελατών.
- Οι ενέργειες αυτές συνέβαλαν σημαντικά στην αύξηση της εμπιστοσύνης των πελατών.

2025: Επιταχυνόμενη Ανάπτυξη και Νέες Ευκαιρίες

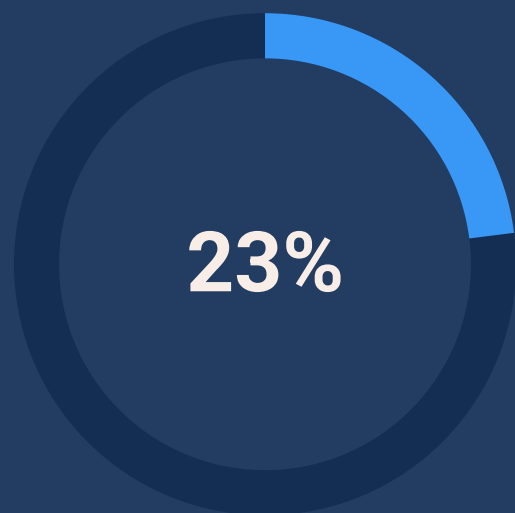
- Πρωθήθηκαν mobile-only rates, προσελκύοντας νέο κοινό.
- Δημιουργήθηκαν εξατομικευμένες προσφορές (targeted offers).
- Οι πρωτοβουλίες αυτές οδήγησαν σε δυναμική ανάπτυξη και αξιοσημείωτα αποτελέσματα.

Διανυκτερεύσεις & Πληρότητα

433

Διανυκτερεύσεις 2023

- Αρχικά χαμηλός αριθμός
- Περιορισμένη διάρκεια παραμονής



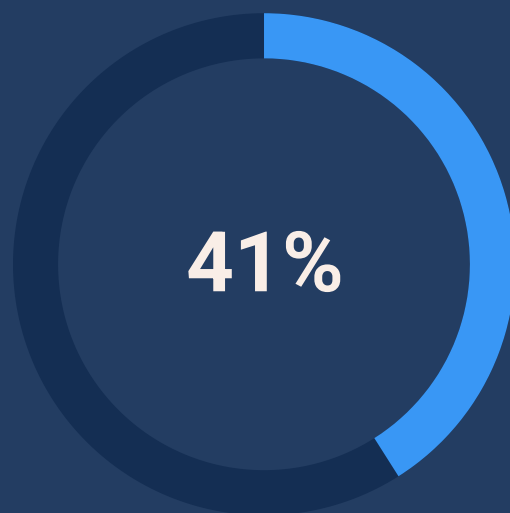
Πληρότητα 2023

Αρχικά περιορισμένη αξιοποίηση της δυναμικότητας.

758

Διανυκτερεύσεις 2024

- Σημαντική βελτίωση μέσω RMS
- Επιτυχημένες στοχευμένες προσφορές



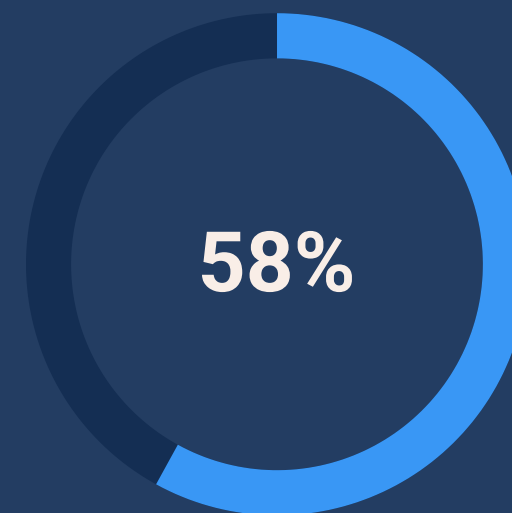
Πληρότητα 2024

- Σχεδόν διπλασιασμός
- Εφαρμόσαμε μια στρατηγική πολλαπλών καναλιών (multi-channel)

1060

Διανυκτερεύσεις 2025

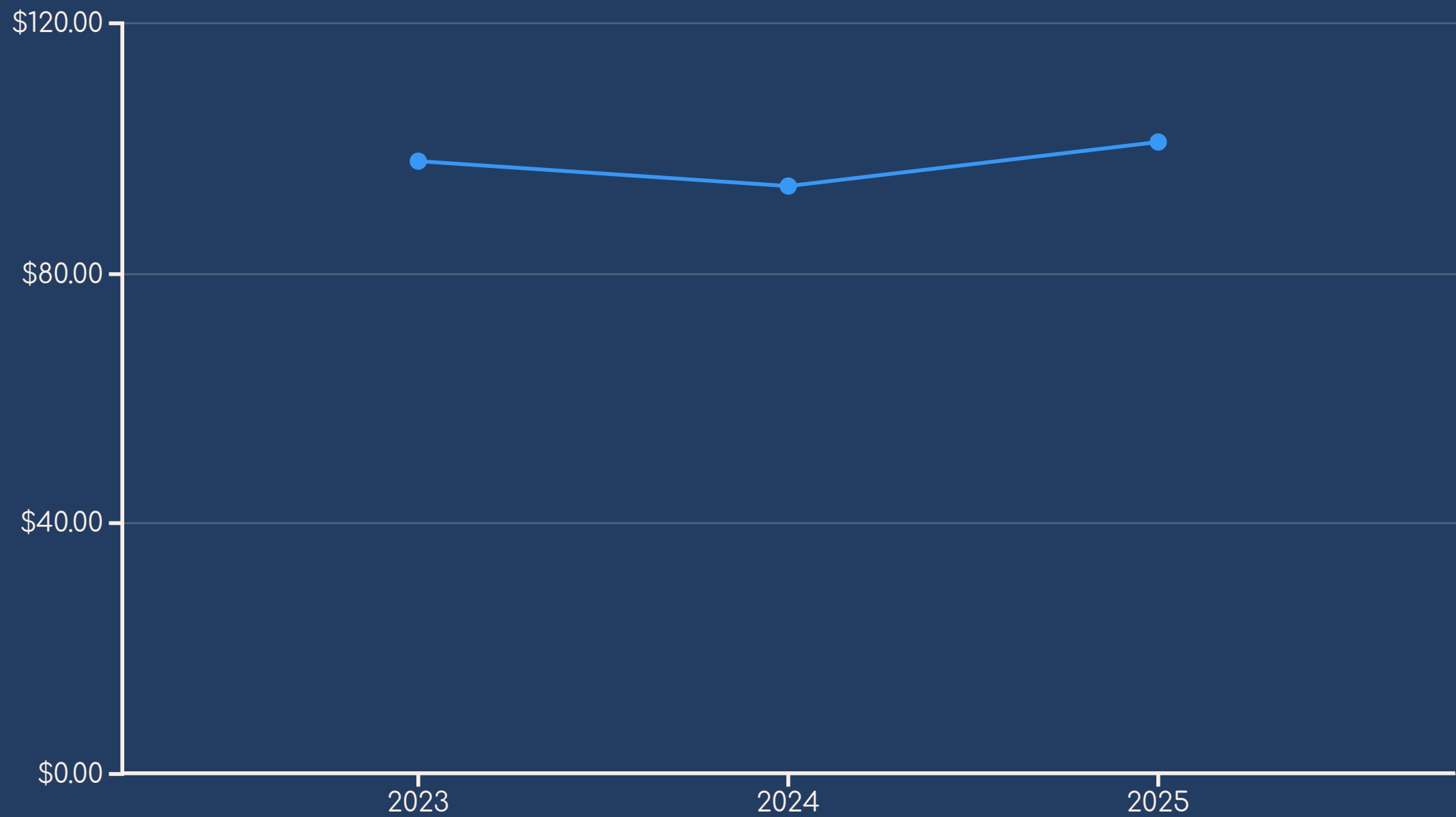
- Εστίαση σε πακέτα μακράς διαμονής (long-stay)
- Αποδοτική διαχείριση αποδόσεων (yield management)



Πληρότητα 2025

- Πλήρης και ώριμη εφαρμογή RMS
- Άκρως αποτελεσματικό yield management

Average Daily Rate (ADR)



2023: Υψηλό ADR, Χωρίς Στρατηγική

Το 2023, το ADR διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα, φτάνοντας τα €98,00. Αυτή η επίδοση επιτεύχθηκε χωρίς την εφαρμογή μιας συγκεκριμένης στρατηγικής διαχείρισης τιμών.

2024: Επένδυση σε Όγκο & Μεριδίο Αγοράς

Το 2024, παρατηρήθηκε μια ελαφρά μείωση του ADR στα €94,00.

- Αυτή η μείωση συνδέθηκε με στοχευμένες προσφορές.
- Κύριος στόχος ήταν η αύξηση του όγκου κρατήσεων και η κατάκτηση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς.

2025: Βελτιστοποίηση ADR με Πρόβλεψη Ζήτησης

Το 2025, υιοθετήθηκε μια προηγμένη στρατηγική:

- Με την εφαρμογή demand forecasting και yield management, επιτεύχθηκε premium pricing στα €101,00.
- Αυτή η προσέγγιση οδήγησε σε αύξηση του ADR χωρίς να επηρεαστεί αρνητικά η ζήτηση.

3	3	3	3	3	3	103	213	212
Ταμ 7/10/20	Ταμ 7/10/20	Ταμ 7/10/20	Ταμ 7/10/20	Ταμ 7/10/20	Ταμ 7/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20
9	8	53	6	48	Ελ	9.7	23	10
Ταμ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Ταμ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20
20	204	212	013	183	223	203	202	212
Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Ταμ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20	Βασιλ 10/10/20

Παράθυρο Κράτησης & Διάρκεια Παραμονής

Εξέλιξη του Παραθύρου Κρατήσεων

- **2023:** 21 ημέρες – Κρατήσεις τελευταίας στιγμής
- **2024:** 25 ημέρες – Προσφορές έγκαιρης κράτησης
- **2025:** 33 ημέρες – Ενισχυμένη εμπιστοσύνη και σταθερότητα

Το παράθυρο κρατήσεων αυξήθηκε από 21 σε 33 ημέρες, αντικατοπτρίζοντας την αυξημένη εμπιστοσύνη των επισκεπτών.

Οι επισκέπτες πλέον προγραμματίζουν τις διαμονές τους πολύ νωρίτερα.

Βελτίωση της Διάρκειας Παραμονής

- **2023:** 7,6 ημέρες – Χωρίς ιδιαίτερα κίνητρα
- **2024:** 7,5 ημέρες – Εφαρμογή προσφορών για μεσαίες διαμονές
- **2025:** 9 ημέρες – Εφαρμογή πακέτων μακράς διαμονής

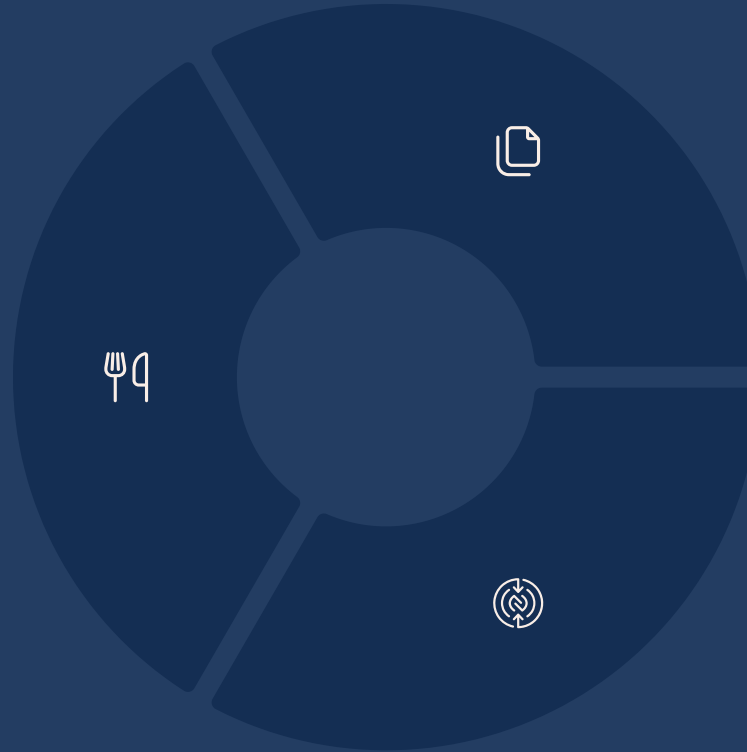
Τα πακέτα μακράς διαμονής και οι ευέλικτες πολιτικές ακύρωσης συνέβαλαν στην αύξηση της συνολικής αξίας κάθε κράτησης.

Ο μέσος όρος παραμονής βελτιώθηκε σημαντικά.

Διαφοροποίηση του Channel Mix

2023: Αποκλειστική Εξάρτηση

- Booking.com: 100%
- Αποκλειστική εξάρτηση από ένα μόνο κανάλι.



2024: Επέκταση Καναλιών

- Booking.com: 58%
- Airbnb: 31%
- Website: 11%

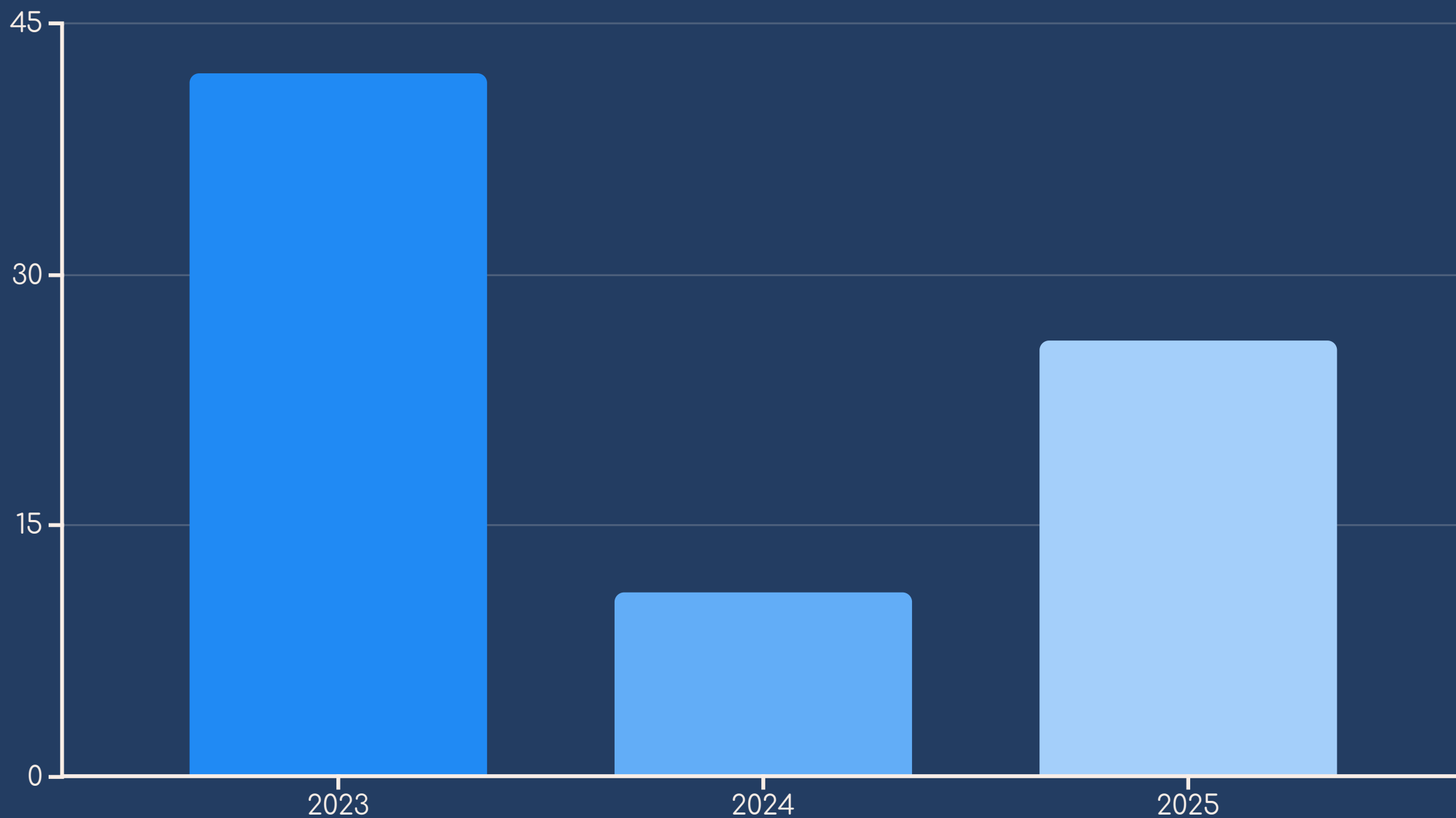
2025: Αύξηση Απευθείας Κρατήσεων

- Booking.com: 61%
- Airbnb: 23%
- Website: 16%

Η στρατηγική διαφοροποίηση των καναλιών απέφερε εντυπωσιακά αποτελέσματα:

- Μειώσαμε την εξάρτηση από μία μόνο πλατφόρμα.
- Οι απευθείας κρατήσεις αυξήθηκαν χάρη σε στοχευμένες ενέργειες SEO και digital campaigns.
- Παράλληλα, διατηρήσαμε ισχυρή παρουσία στις Online Travel Agencies (OTAs).

Ακυρώσεις & Βελτιστοποίηση



2023: Υψηλό Ποσοστό Ακυρώσεων

Το 2023, καταγράψαμε ένα ανησυχητικά υψηλό ποσοστό ακυρώσεων, ανερχόμενο στο 42%.

- Οι ανελαστικές πολιτικές συνέβαλαν σε αυτό το αποτέλεσμα.
- Η αργή επικοινωνία με τους πελάτες ήταν επίσης καθοριστικός παράγοντας.

2024: Δραστική Μείωση

Με στοχευμένες ενέργειες, το 2024 σημειώθηκε δραστική μείωση του ποσοστού ακυρώσεων, φτάνοντας μόλις το 11%.

- Εφαρμόστηκαν πολιτικές μη επιστρέψιμων χρεώσεων (Non-Refundable).
- Η επικοινωνία με τους πελάτες βελτιώθηκε σημαντικά.

2025: Νέες Προκλήσεις

Το 2025, η εισαγωγή πιο ελκυστικών και ευέλικτων πολιτικών οδήγησε σε αύξηση των μετατροπών (conversion rate). Ωστόσο, αυτό είχε ως συνέπεια και την επανεμφάνιση ενός αυξημένου ποσοστού ακυρώσεων, που ανήλθε στο 26%.



Κριτικές & Αξιολογήσεις Επισκεπτών

★★★★★ 5

Booking.com

Βαθμολογία 9.1/10 (93 κριτικές)

★★★★★ 5

Airbnb

Βαθμολογία 4,84/5 (50 κριτικές)

★★★★★ 5

Google

Βαθμολογία 4,7/5 (22 κριτικές)

Μέσω της αναβαθμισμένης επικοινωνίας, με υπηρεσίες white-label και εξατομικευμένες concierge εμπειρίες, ενισχύσαμε σημαντικά την αφοσίωση των πελατών μας.

Αυτό μεταφράστηκε σε εξαιρετικές αξιολογήσεις σε όλα τα κανάλια:

- Οι υψηλές βαθμολογίες αντικατοπτρίζουν την επιτυχημένη μας μετάβαση.
- Μετατρέψαμε τη βασική φιλοξενία σε μια premium εμπειρία.

Συμπεράσματα & Επιτυχία

Βιώσιμη Ανάπτυξη

Η εφαρμογή στρατηγικών διαχείρισης εσόδων (revenue & yield management) οδήγησε σε εντυπωσιακή βελτίωση βασικών δεικτών:

- ADR (Average Daily Rate)
- LOS (Length of Stay)
- Booking Window
- Direct Mix

Αυτή η βελτίωση των δεικτών εξασφάλισε τη βιώσιμη ανάπτυξη της επιχείρησης.

Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα

Το 2024, τέθηκαν τα στέρεα θεμέλια για την επιτυχία.

Το 2025, τα αποτελέσματα ενισχύθηκαν περαιτέρω μέσω:

- Στρατηγικών demand forecasting
- Βελτιστοποίησης yield optimization

Ενίσχυση Συνολικής Αξίας

Παρά την αύξηση των ακυρώσεων, η συνολική αξία των κρατήσεων βελτιώθηκε σημαντικά, αποδεικνύοντας την αποτελεσματικότητα των ενεργειών.

Η εμπειρία φιλοξενίας αναβαθμίστηκε, διασφαλίζοντας μακροπρόθεσμη επιτυχία και ανταγωνιστικότητα.

Η μετατροπή του Solar Apartments από ένα υπολειμματικό κατάλυμα σε μια επιτυχημένη και κερδοφόρα επιχείρηση αναδεικνύει τη δύναμη της στρατηγικής διαχείρισης εσόδων.

Η αφοσίωση στην εμπειρία του πελάτη υπήρξε, επίσης, καθοριστικός παράγοντας για την επίτευξη αυτών των εντυπωσιακών στόχων.

