

REVIEWPRO | 2026. aasta II kvartal

Andmete analüüs, kitsaskohtade kaardistamine ja edasised tegevused

1. Üldine ülevaade

Kesk-Eesti DMO-l on ReviewPro keskkonnas kokku 57 objekti – 37 majutust ja atraktsioonid (koond: *Establishments*) ja 20 söögikohta (koond: *Restaurants*).

Kesk-Eesti turismiettevõtete külastajarahulolu püsib kõrge tasemel.

Toitlustusettevõtete rahuloluindeks on aastaga veidi paranenud, kuid majutuste ja atraktsioonide puhul on toimunud langus. Mõlemas grupis on vähenenud ettevõtete aktiivsus arvustustele vastamisel.

Näitaja	Majutused ja atraktsioonid	Toitlustus
Rahuloluindeks (GRI)	91,8%	93,6%
Muutus aastaga	–1,6 pp	+0,8 pp
Arvustuste arv	1067	342
Arvustustele vastamise määr	5,4%	5,0%

Kokku kogunes 1409 arvustust. Võrreldes I kvartaliga on arvustuste arv kasvanud 456 võrra, kuid vastamismäär majutuste ja atraktsioonide grupis langenud 17,2%-lt 5,4%-le.

2. Peamised tähelepanekud

Majutused ja atraktsioonid

Positiivne:

- Kõrge rahuloluindeksiga paistavad silma Wittensteini Tegevusmuuseum, Kondase Keskus, Ugala Teater ja Kirna mõis.
- Külastajad hindavad positiivselt hommikusööki (49 mainimist), toitu ja toitlustust (42) ning puhkusekogemust (37).

Peamised negatiivse tagasiside teemad on majutustoad (51 mainimist), pesuruumid (26), hinna ja kvaliteedi suhe (24), atmosfäär ja müra (18) ning tubade varustus (9).

Lisaks on negatiivse suunaga trendide seas spaateenused ja eritoitumise võimalused.

Toitlustusettevõtted

Positiivne:

- Kõrgete hinnangutega paistavad silma Bodega Veiniresto, Roheline Maja, Samliku Pekker, Kohvik-resto Ajatu ja Postimaja lokaal.
- Üldine rahuloluindeks on tõusnud 93,6%-ni.
- Kõige rohkem positiivset tagasisidet saab toit (128 mainimist).

Peamised negatiivse tagasiside teemad on toit (28 mainimist), hinna ja kvaliteedi suhe (15), personal (10), teenindus (10) ning üldine restoranikogemus (10). Eriti väärivad tähelepanu teeninduse ja ooteajaga seotud probleemid.

3. Olulisemad kitsaskohad

- Väga madal arvustustele vastamise määr mõlemas grupis
- Teenusekvaliteedi ebaühtlus ettevõtete lõikes
- Majutustubade, pesuruumide ja spaateenuste kvaliteet
- Toitlustuse kvaliteet, teenindus ja ooteajad
- Hinna ja kvaliteedi suhtega seotud rahulolematus
- Küllastajate erivajadustega arvestamine (nt eritoitumine)
- Süsteemne tagasisideseire ja probleemide ennetamine

4. Kokkuvõte

Kesk-Eesti turismiettevõtete külastajarahulolu püsib kõrge, kuid teenusekvaliteedis esineb märkimisväärsed erinevusi. Toitlustuse tulemused on aastaga veidi paranenud, majutuste ja atraktsioonide rahuloluindeks aga langenud.

Võrreldes I kvartaliga on mõlema grupi GRI veidi tõusnud, kuid majutuste ja atraktsioonide arvustustele vastamise määr on järsult vähenenud.

Edasises arendustöös tuleks keskenduda kolmele prioriteedile:

1. Tagasisidele reageerimine – parandada ettevõtete aktiivsust arvustustele vastamisel.
2. Teenusekvaliteedi parandamine – pöörata tähelepanu majutustubadele, spaadele, toitlustuse kvaliteedile ja teenindusele.
3. Andmepõhine arendustöö – jälgida ettevõtete tulemusi regulaarselt ja toetada madalama rahuloluga ettevõtteid.

Järgmine samm: tutvustada tulemusi ettevõtjatele, analüüsida madalamate hinnangute põhjuseid ning leppida kokku esimesed parendustegevused.

Analüüsi piirang: tulemused kajastavad ReviewPro süsteemis jälgitavaid ettevõtteid.
Väikese arvustuste arvuga objektide hinnanguid tuleb tõlgendada ettevaatlikult.
Konkreetsete probleemide põhjuste väljaselgitamiseks on vaja tutvuda arvustuste täistekstidega.