

# REVIEWPRO | 2026. aasta III 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 üle 90%, kuid võrreldes eelmise aasta sama perioodiga on mõlema grupi rahuloluindeks langenud. Suvisel kõrghooajal kasvas arvustuste arv märgatavalt, samal ajal vähenes ettevõtete aktiivsus tagasisidele vastamisel.

| Näitaja                     | Majutused ja atraktsioonid | Toitlustus |
|-----------------------------|----------------------------|------------|
| Rahuloluindeks (GRI)        | 91,5%                      | 90,8%      |
| Muutus aastaga              | –1,4 pp                    | –1,0 pp    |
| Arvustuste arv              | 1499                       | 567        |
| Arvustustele vastamise määr | 3,5%                       | 3,9%       |

Kokku kogunes 2066 arvustust, mida on 657 võrra rohkem kui II kvartalis. Mõlema grupi GRI langes ka võrreldes II kvartaliga: majutustel ja atraktsioonidel 0,3 ning toitlustusel 2,8 protsendipunkti.

### 2. Peamised tähelepanekud

#### Majutused ja atraktsioonid

Positiivne:

- Kõrgeima rahuloluindeksiga paistavad silma Olustvere mõis, A. H. Tammsaare muuseum Vargamäel, Tore talu ja Järva-Jaani Vanatehnika varjupaik.
- Külastajad hindavad positiivselt üldist puhkusekogemust (59 mainimist), personali (45), puhtust (35) ja voodite mugavust (21).
- Asukoha ja spaateenustega seotud tagasisides esineb positiivseid trende.

Peamised negatiivse tagasiside teemad on majutustoad (112 mainimist), hooned ja rajatised (50), atmosfäär ja müra (48), hinna ja kvaliteedi suhe (45) ning üldine külastuskogemus (30).

Võrreldes eelmise aastaga on kasvanud negatiivsete mainimiste arv kõigis viies kategoorias. Eriti suur on kasv majutustubadega seotud probleemides (+61).

### **Toitlustusettevõtted**

Positiivne:

- Kõrgeima rahuloluindeksiga paistavad silma Samliku Pekker, Mulgi Tavern, Kohvik-resto Ajatu ja Emmeliine kohvik.
- Kõige rohkem positiivset tagasisidet saab toit (172 mainimist).
- Positiivselt hinnatakse ka üldist restoranikogemust (47), teenindust (38) ja personali (32).

Peamised negatiivse tagasiside teemad on toit (26 mainimist), hinna ja kvaliteedi suhe (18), üldine restoranikogemus (14), teenindus (12) ning asukoht (5).

Kuigi toiduga seotud negatiivseid mainimisi on aastaga vähem (–23), on kasvanud rahulolematust teeninduse, hinna ja üldise restoranikogemusega.

### **3. Olulisemad kitsaskohad**

- Väga madal arvustustele vastamise määr (3,5–3,9%)
- Majutustubade ja rajatiste kvaliteediprobleemide kasv
- Rahuloluindeksi langus mõlemas ettevõtete grupis
- Toitlustuse teeninduskvaliteet ja ooteajad
- Hinna ja kvaliteedi suhtega seotud rahulolematust
- Suured erinevused ettevõtete rahulolunäitajates
- Küllastajate tagasiside süsteemne analüüsimine

### **4. Kokkuvõte**

Kesk-Eesti turismiettevõtete külastajarahulolu püsib kõrge, kuid III kvartali tulemused näitavad teenusekvaliteedi nõrgenemise märke. Mõlema grupi rahuloluindeks on langenud nii aastases kui ka kvartalivõrdluses.

Suvisel kõrghooajal kasvas arvustuste arv, kuid ettevõtete aktiivsus tagasisidele vastamisel vähenes veelgi.

Edasises arendustöös tuleks keskenduda kolmele prioriteedile:

1. Tagasisidele reageerimine – suurendada ettevõtete aktiivsust arvustustele vastamisel.

2. Teenusekvaliteedi parandamine – pöörata tähelepanu majutustubade ja rajatiste seisukorrale, toitlustuse teenindusele ning hinna ja kvaliteedi suhtele.
3. Andmepõhine arendustöö – jälgida madalama või langeva rahuloluindeksiga ettevõtteid ning toetada neid parendustegevuste kavandamisel.

Järgmine samm: kasutada III kvartali tulemusi koos varasemate kvartalite andmetega, et tuvastada korduvad probleemid ja kavandada 2027. aasta turismihooajaks sihipärased arendustegevused.

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.