

**ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ  
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ  
ΤΑΚΤΙΚΕΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ  
ΔΡΑΣΕΩΝ ΚΑΙ  
ΔΡΑΣΕΩΝ ΚΥΚΛΙΚΗΣ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΣΕ  
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ**

Ανθή Χρήστου  
ac@mindhaus.gr



INSETE



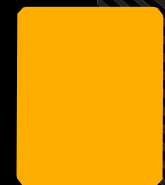
# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- 01.** Ταξιδεύοντας με υπευθυνότητα & στοιχεία από την αγορά
- 02.** Καλές πρακτικές responsible marketing
- 03.** Στρατηγικές και τακτικές



# 01

**ΤΑΞΙΔΕΥΟΝΤΑΣ ΜΕ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ &  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ  
ΑΓΟΡΑ**



# ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΤΑΞΙΔΕΥΩ ΥΠΕΥΘΥΝΑ

## ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΑΞΙΔΙ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Υπεύθυνο ταξίδι (responsible travel) σημαίνει πως ταξιδεύω όντας κοινωνικά, πολιτιστικά και περιβαλλοντικά ενήμερος/η.

Κατανόω την επίδρασή μου στα μέρη που επισκέπτομαι και προσπαθώ να τα επηρεάσω θετικά ή να μειώσω το αποτύπωμά μου όσο αυτό είναι εφικτό.

### Ο βιώσιμος τουρισμός ορίζεται ως:

«Τουρισμός που λαμβάνει πλήρως υπόψη τις τρέχουσες και μελλοντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις του, καλύπτοντας τις ανάγκες των επισκεπτών, της βιομηχανίας, του περιβάλλοντος και των τοπικών κοινοτήτων».

(Πηγή: UNWTO)



# Η ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΠΡΟΣΚΗΝΙΟ

Ταξιδιώτες από 10 Ευρωπαϊκές αγορές\* επιλέγουν τη **βιωσιμότητα** μέσα στις **6 top αξίες** που σχετίζονται με τα ταξίδια για τη φετινή χρονιά, σε σύγκριση με την εποχή προ-πανδημίας.

Πηγή:

European Travel Commission, Monitoring Sentiment for Domestic and Intra-European Travel, wave 5 – Φεβρουάριος 2021

\*Γερμανία, Ην. Βασίλειο, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, Ελβετία, Βέλγιο, Ολλανδία, Πολωνία, Αυστρία



## ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ

# 5.3%

# Η ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΑ ΤΑΞΙΔΙΑ (1/3)

1 στους 2 ταξιδιώτες παγκοσμίως δηλώνουν ότι πλέον είναι πιο πρόθυμοι να αλλάζουν συμπεριφορές ώστε να είναι πιο βιώσιμες ενώ ταξιδεύουν, όπως περπάτημα, ποδήλατο ή πεζοπορία όποτε είναι δυνατόν.

2 στους 5 (41%) ζητούν από τις ταξιδιωτικές εταιρείες να προσφέρουν συμβουλές για βιώσιμες ενέργειες κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

Το 56% λέει πως αν είχαν την επιλογή να αντισταθμιστεί το αποτύπωμα άνθρακα στο κατάλυμα διακοπών τους, θα το έκαναν.

Πηγή: [Booking Sustainable Travel Report 2019](#)



# Η ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΑ ΤΑΞΙΔΙΑ (2/3)

**82%** των ταξιδιωτών θεωρούν τη βιωσιμότητα σημαντική. **1 στους 2** όμως λέει ότι δεν υπάρχουν αρκετές επιλογές διαμονής με βιώσιμες πρακτικές και ένα **38%** δε γνωρίζει πού να ψάξει γι' αυτές.

**70%** των παγκόσμιων ταξιδιωτών δηλώνουν ότι θα ήταν πιο πιθανό να κάνουν κράτηση σε κατάλυμα φιλικό προς το περιβάλλον.

Το **37%** δηλώνει ότι ένα διεθνές πρότυπο για τον εντοπισμό φιλικών προς το περιβάλλον καταλυμάτων θα τους ενθάρρυνε να ταξιδεύουν πιο βιώσιμα, ενώ το **62%** θα ένοιωθαν καλύτερα να μείνουν σε ένα κατάλυμα που είχε οικολογικό σήμα.

Το **72%** δεν γνωρίζει την ύπαρξη οικολογικών πιστοποιήσεων για καταλύματα διακοπών.

# Η ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΑ ΤΑΞΙΔΙΑ (3/3)



**50%**

1 στους 2 ταξιδιώτες δηλώνουν ότι οι **πιστοποιήσεις βιωσιμότητας** είναι σημαντικές ή απαραίτητες όταν επιλέγουν μια εταιρεία για τις διακοπές τους.

ABTA Holiday Habits 2020



**70%**

Θεωρεί τη **μόλυνση από απόβλητα και πλαστικά** ως νο. 1 ανησυχία όσον αφορά σε θέματα βιώσιμου τουρισμού.

ABTA Holiday Habits 2020



**51%**

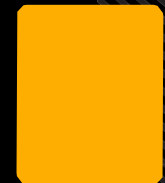
των Βρετανών ταξιδιωτών δήλωσε πως είναι πρόθυμο να πληρώσει περισσότερα σε εταιρείες ταξιδιών με υπηρεσίες βιώσιμων πρακτικών.

The Greening of Travel: Embracing Responsibility | Skift Global Forum 2019



# 02

## ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ RESPONSIBLE MARKETING



# 02.1

## DESTINATIONS



# COSTA RICA | THE ONLY GREEN COUNTRY IN THE WORLD

## ΧΤΙΖΟΝΤΑΣ ΕΝΑ ΠΡΑΣΙΝΟ BRAND ΚΡΑΤΟΥΣ



We are the only green country brand in the world!

The color of our logo represents the greenery of the forests and mountains that are bordered by our seas, the immensity of our volcanoes, and the life that inhabits this small treasure. Costa Rica is biodiversity, preservation, and sustainable development.

The handwritten word "essential" represents the human side of the country: the kindness, warmth, inventiveness, and abilities of the Costa Ricans.

The solid letters spelling out "Costa Rica" represent stability, modernity, seriousness, responsibility, and dependability for investing and doing business.

**MEN'S JOURNAL** How Costa Rica Is Paving the Way for Sustainable Tourism

ADVENTURE

### How Costa Rica Is Paving the Way for Sustainable Tourism

by Rebecca Parsons

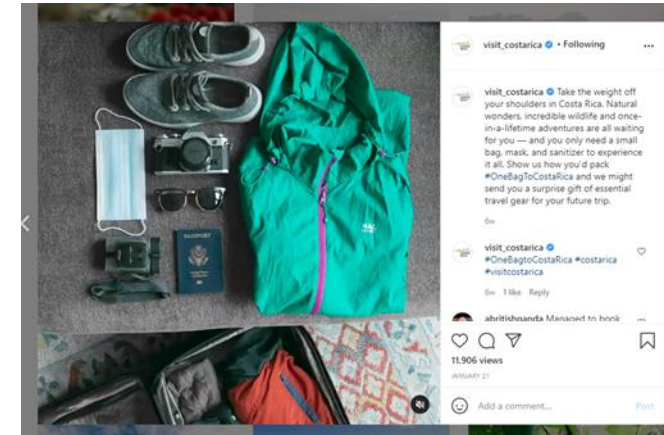
Sustainable travel may sound like an oxymoron, but if your travels lead you to Costa Rica, the experience can be greener than you'd think. According to **Essential Costa Rica**, "Sustainability is not a practice in Costa Rica, it's a way of life."

**More News /**

- Don't Miss Out on the Mountain: How to Game the Ski Reservation System
- Life in the Mafia: John Pennisi Details the World of Organized Crime Families
- Become a Better Runner With Helium, a New Pro-Level Endurance Training App
- Gifts for Men: 20 Big-Ticket Items to Splurge On
- The Best All-Natural Deodorants for Men

Apps for design, photography, video, UX, web, and more. Buy now

Featured on Men's Journal



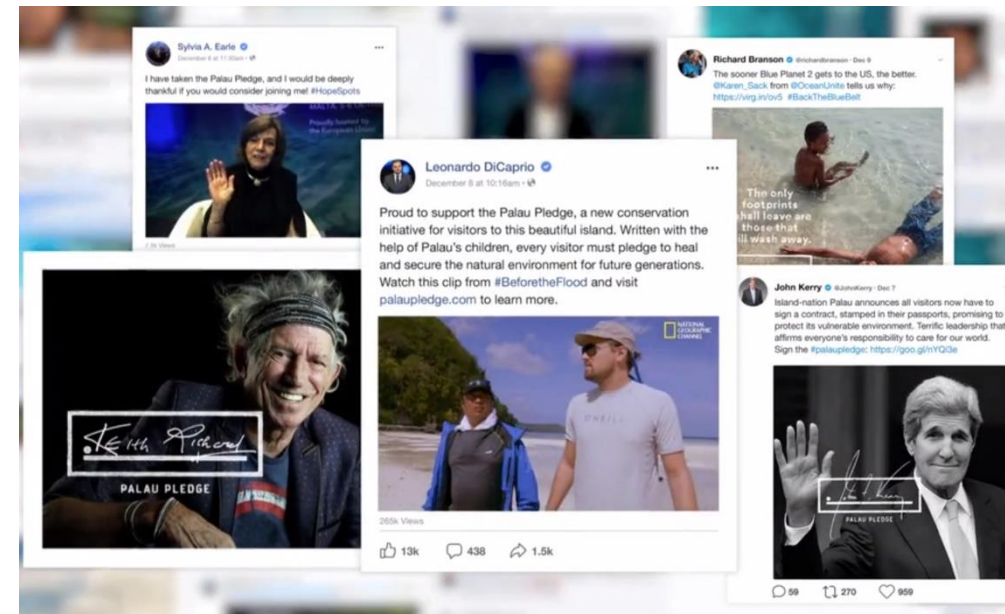
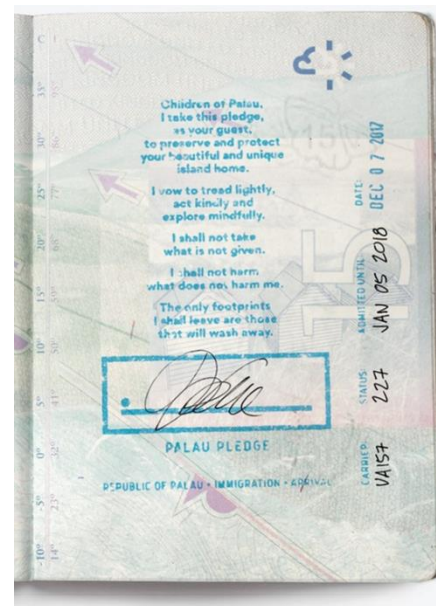
Η Κόστα Ρίκα (Κεντρική Αμερική) έχει πληθυσμό **5 εκατ.** και θεωρείται ένας **πράσινος προορισμός** (έρευνα 2008).

Έχτισε ένα brand με τη βιωσιμότητα στην καρδιά του:

- Χρώμα λογοτύπου
- Αξίες του brand (βιωσιμότητα, καινοτομία, τελειότητα, «κατασκευάστηκε στη Κόστα Ρίκα», κοινωνική πρόοδος).
- Πιστοποίηση βιώσιμου τουρισμού από τα [Ηνωμένα Έθνη](#) (Certification for Sustainable Tourism - CST).
- Αξιοποίηση σε social media ενέργειες αύξησης αναγνωρισιμότητας (#onebagtocosstarica social media contest).

# PALAU | PALAU PLEDGE

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΑ ΒΙΩΣΙΜΟ ΜΕΛΛΟΝ



Το 13<sup>ο</sup> μικρότερο έθνος στον κόσμο (Ειρηνικός Ωκεανός) που η οικονομία του στηρίζεται στον τουρισμό είδε το φυσικό περιβάλλον (και άρα τον βασικό παραγωγικό του πόρο) να απειλείται άμεσα από την κλιματική αλλαγή:

- Ολοκληρωμένη εκστρατεία ευαισθητοποίησης με τη δημιουργία concept «οι επισκέπτες υπογράφουν στη βίζα τους την υπόσχεση ότι θα σέβονται το περιβάλλον» = 1.7 δισ. διαφημιστικών προβολών (earned media impressions) με μηδενικό budget.
- Το 2019 150.000 ταξιδιώτες το είχαν υπογράψει & πάνω από 2 εκατ. θα το υπογράψουν τα επόμενα 10 χρόνια.

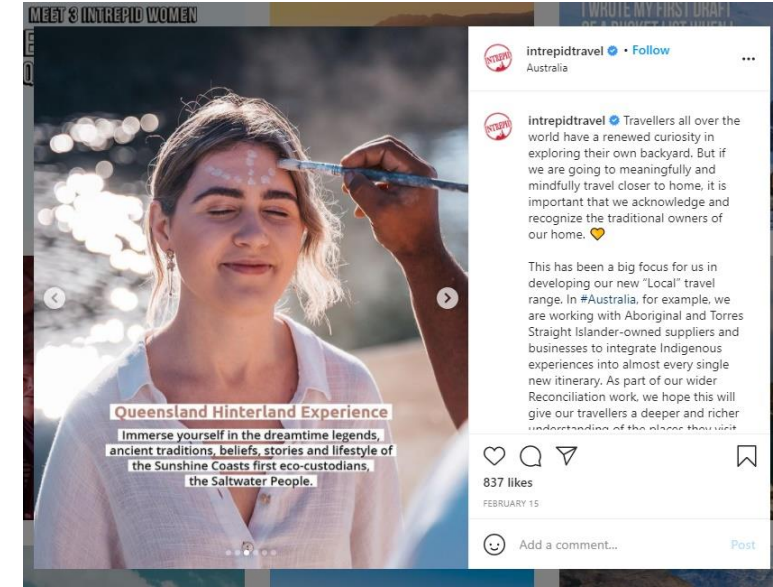
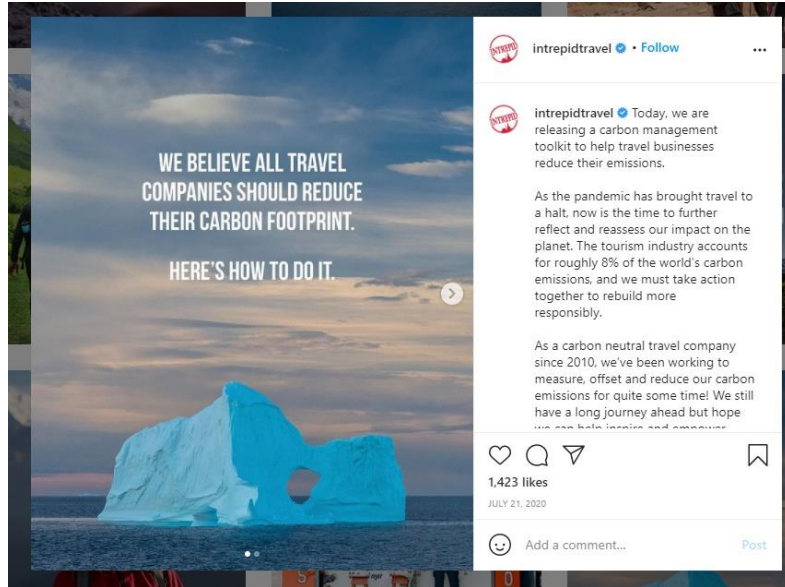
# 02.2

## TOUR OPERATORS



# INTREPID TRAVEL

## ΘΕΤΟΝΤΑΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΜΑΖΙ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΩΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΣΤΑ SOCIAL MEDIA



Ο μεγαλύτερος tour operator για διακοπές περιπέτειας σε μικρά γκρουπ είναι ηγέτης στον τομέα των ethical responsible διακοπών. Δημιουργεί κοινότητες ανθρώπων με ισχυρά μηνύματα στα social media:

- Εικόνες που δείχνουν την ομορφιά του φυσικού περιβάλλοντος (hero images), ανθρώπινο στοιχείο, αιχμηρά σλόγκαν που τραβάνε την προσοχή του χρήστη = ξεκάθαρο μήνυμα προς τους ταξιδιώτες που τους κάνει να νιώθουν ότι συμμετέχουν σε ένα ανώτερο σκοπό και ότι ανήκουν σε μια κοινότητα με παρόμοιες αντιλήψεις (call-to-action).

# &BEYOND (ΑΦΡΙΚΗ)

## ΤΟΠΟΘΕΤΩΝΤΑΣ ΣΤΟ WEBSITE ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΩΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ

### Our world doesn't have time for average.

That's why we need travellers like you, who seek to go beyond average luxury travel – to travel experiences that leave our world a better place.

For 3 decades, &BEYOND has been building a vision that, through the support of our guests, allows us to run sustainable operations in natural places that need to be preserved. We'd like to take you to three continents where unique cultures live in harmony with wildlife in extraordinary landscapes in a travel dream that goes beyond the expected.



5750 TURTLES

HATCHED ON AVERAGE  
BETWEEN &BEYOND  
MNMBA AND &BEYOND  
VAMIZI ISLANDS PER  
YEAR



114 COMMUNITY  
SCHOOLS

SUPPORTED  
THROUGHOUT AFRICA



3.6 MILLION  
HECTARES

OF IMPACTED  
CONSERVATION LAND



87 RHINOS  
TRANSLOCATED

FROM SOUTH AFRICA TO  
BOTSWANA BY RHINOS  
WITHOUT BORDERS



2000 KM

OF IMPACTED  
COASTLINE

### Why travel with &BEYOND?



TRAVEL WITH HEART

Our core ethos of "Care of the Land, Wildlife & People" drives all that we do. When you travel with us you make a meaningful contribution to the preservation of our world's cultures and wildlife.



IN OUR HANDS

Our guides, ground logistic teams and personal concierge are on call 24/7 to assist you throughout your journey, meaning you are in our hands from the moment you arrive to the moment you leave.



FINEST GUIDES

We operate three ranger training schools and are renowned for having the most highly trained, professional and knowledgeable guides and trackers, who offer interpretive wildlife experiences.



TRAVEL EXPERTS

Big or small we are all about tailoring trips around your specific interests and expectations. Our expert travel specialists are able to personalise a range of experiences especially for you.



PERFECT MOMENTS

With journeys lovingly crafted of perfect moments, our collection of signature experiences are often exclusive to &BEYOND, ensuring a unique and often life-changing adventure.

Ο luxury tour operator οργανώνει σαφάρι σε 11 προορισμούς της Αφρικής και τοποθετείται ως μια επιχείρηση που προστατεύει το περιβάλλον, τους κατοίκους και τα ζώα. Επικοινωνεί σημαντικά τη βιωσιμότητα:

- Στην αρχή της πρώτης σελίδας του website έχουν μπει ποσοτικά στοιχεία για το θετικό αντίκτυπο του tour operator στους προορισμούς = διαφάνεια.
- Στην ενότητα "Why travel" ο πρώτος από τους 5 λόγους που δίνονται είναι η υπόσχεση της εταιρίας "Care for the land, Wildlife & People" = συνέπεια και αξία στον επισκέπτη.

# 02.3

## ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ





# greet by ACCOR GROUP

## ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΣ ΕΝΑ BRAND BOOK ΜΕ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ



### Brand pillars

#### Local engagement

Because we want the best for our customers and local communities, we offer fresh and simple local products. Regional jams, freshly baked bread delivered by the baker next door and unmatched croquery.

#### Collective

Because the best moments are those we share, all of our spaces have been designed to live convivial moments. Friendly welcome by FOLS Mobile, Chill Space for adults and kids, family rooms, open table.

#### Second Chance

At greet, we give a second chance to what surrounds us. People by volunteering in charitable organizations. Places by giving a second life to hotels. Things by upcycled furniture from flea markets.



Το καινούριο ξενοδοχειακό brand της Accor χτίστηκε εξ αρχής πάνω στην **κυκλική οικονομία** και απευθύνεται στο σύγχρονο **solo ταξιδιώτη** και σε **οικογένειες (economy brand)**. Μοναδικές προϋποθέσεις για να ενταχθεί κάποιος ξενοδόχος στο brand είναι να χρησιμοποιεί **ανακυκλώσιμα υλικά** και **προϊόντα από τοπικούς παραγωγούς**:

- Έπιπλα από second-hand δίκτυα ή/και eco-friendly υλικά.
- Διακοσμητικά από ανακύκλωση αντικειμένων ή/και επανάχρηση υλικών από εργοτάξια.
- Μενού με πρώτες ύλες από τοπικούς παραγωγούς και το φούρνο της γειτονιάς.

# ELEMENT BY WESTIN

## ΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΜΙΑ «ΠΡΑΣΙΝΗ» ΕΙΚΑΣΤΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ

### Room for Possibility

Whether stopping by for a few days or settling in for a few weeks, time away from home shouldn't mean time away from enjoying life.

A Balanced Lifestyle

Make a Difference

Focus on Wellness

### A Balanced Lifestyle

Journeys that enrich your life have a way of staying with you. It is our nature to inspire a vibrant lifestyle of wellness, sustainability, and one that provides you the space to live your life.

LEARN MORE



### Rise Breakfast

Wake up to our signature breakfast featuring a fresh made-to-order item that rotates daily. Chobani yogurt station offering wholesome granola, fresh cut and whole fruit, plus gourmet coffee and more help guests start their day healthy and energized.

### Relax

Rediscover the Relax evening reception. Guests can settle in and mingle over complimentary sustainable wine and local beer options from a fully recyclable keg or enjoy light bites focusing on fresh ingredients. With options for a custom bar cart and full service bars, there is a way for guests at every hotel to unwind four nights a week.

### Restore

Restore pantry has been reimagined so that guests can stock up on healthy snacks, local specialties and more at check-in. Savory, fresh ready-to-cook meals plus wine and beer on tap allow guests access to everything they need anytime.



Element Scottsdale at SkySong



Element Scottsdale at SkySong



Element Scottsdale at SkySong

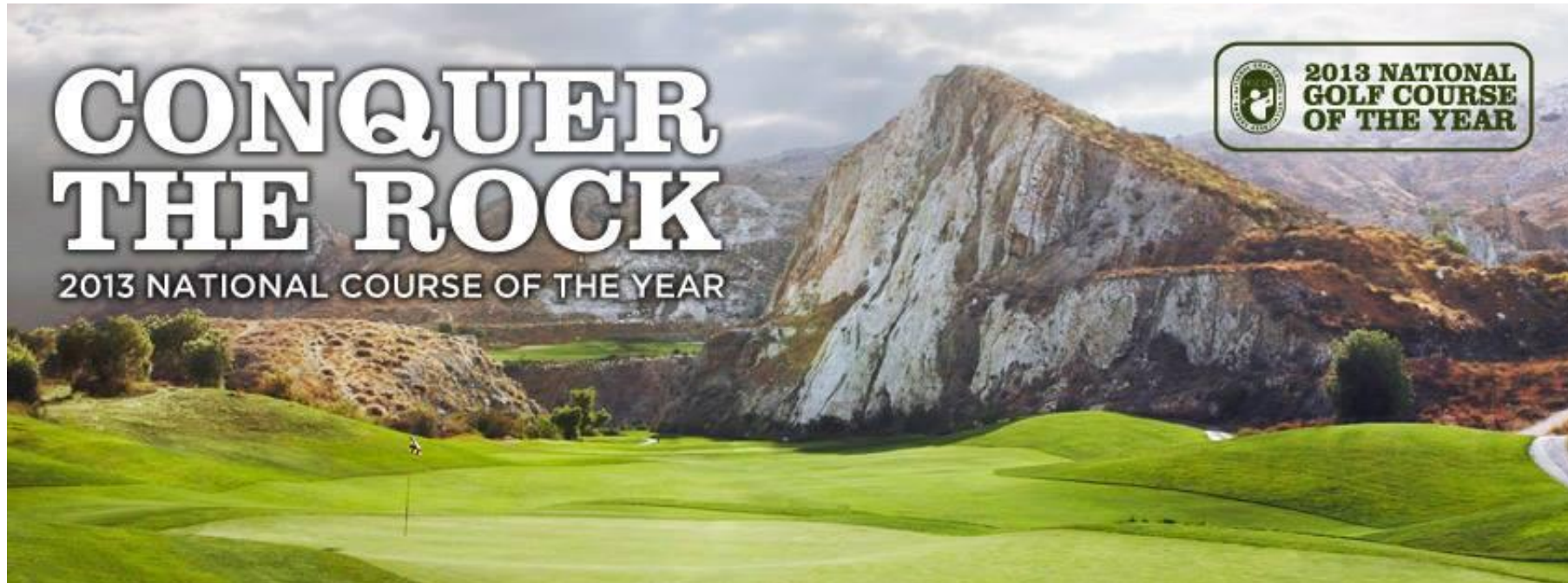


Επιτυχημένο ξενοδοχειακό brand της Westin (long & short stays) με **οικολογικό σχεδιασμό** και **signature υπηρεσίες** (rise breakfast, relax evening reception, restore pantry). Το στοιχείο της βιωσιμότητας γίνεται ξεκάθαρο:

- Πράσινο χρώμα στο λογότυπο
- Πράσινο χρώμα ως βασικό χρώμα στην παλέτα
- Βασικά στοιχεία: lifestyle-driven | eco-friendly | extended stay
- Χρήση λέξεων όπως "balanced", "nature", "nurtured", "retreat", "healthy", "nourishing", "organic", "local"

# ΟΑΚ QUARRY GOLF CLUB

## ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΣ ΤΟ «ΣΩΣΤΟ» ΣΛΟΓΚΑΝ



Το βραβευμένο γήπεδο γκολφ βρίσκεται στη Νότια Καλιφόρνια και περνάει μέσα από ένα ιστορικό λατομείο της περιοχής. Είναι διαθέσιμο για εκδηλώσεις και διαθέτει το δικό του εστιατόριο:

- Έξυπνο σλόγκαν που εκφράζει με αμεσότητα και δυναμισμό τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της επιχείρησης (τοποθεσία και σχέση με τη φύση, ηγετική θέση, call-to-action).

# SIX SENSES

## ΧΤΙΖΟΝΤΑΣ ΠΑΝΩ ΣΤΙΣ ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ BRAND ΕΝΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΕ ΑΠΟΔΕΙΞΕΙΣ



Η αλυσίδα υπερπολυτελών ξενοδοχείων και spa προωθεί τη βιωσιμότητα και στοχεύει στα υψηλότερα εισοδήματα. Το **storytelling** (πολυτέλεια 5\*, πανέμορφες και μοναδικές τοποθεσίες, προσφορά εμπειριών στους επισκέπτες, ενσυναίσθηση, βιωσιμότητα, ενδιαφέρον για τους υπαλλήλους και τις τοπικές κοινωνίες) κυριαρχεί στα **digital κανάλια** (website/social media) & τα **υλικά επικοινωνίας** (φωτογραφία/video):

- Φωτογραφία με **χελωνάκι + παιδί** για την προώθηση προγράμματος απασχόλησης παιδιών στα ξενοδοχεία του brand = πολυτέλεια, εμπειρία, βιωσιμότητα

# SONEVA

## ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΟΝΤΑΣ ΙΣΤΟΡΙΕΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΟΥΣ

Condé Nast  
**Traveller**

INSPIRATION DESTINATIONS PLACES TO STAY STYLE & CULTURE FOOD & DRINK

WANT OUR TOP TRAVEL STORIES DELIVERED STRAIGHT TO YOUR INBOX? **SIGN UP TO OUR NEWSLETTER**

THE VILAS OF SONEVA  
CREDIT: JAMES BEDFORD

Across a wooden bridge is a wonderful observatory with a telescope rising up from the floor and live monitors that share the view through the eyepiece. Bicycle across the island to the open-air, floating cinema, where guests wear Bluetooth headphones to avoid any sound effects disturbing the turtles.

Sonu tells me he has plans to open two more groundbreaking hotels in the Maldives - so they'll have to dream up some more ideas to play with. But for now, this is absolutely the new place to stay, for the creativity, the sensitivity, and above all for somewhere happy to act as both backdrop and foil to the outstanding beauty of the islands of the Maldives themselves. Which might just be the greatest compliment of all.

The Telegraph Coronavirus News Politics Sport Business Money Opinion Tech Life Style Trav

Fashion Beauty Luxury Stella Interiors Weddings

Luxury - Luxury Travel

**Soneva: the last word in barefoot, eco-friendly chic**

Share Save



### 10. SUSTAINABILITY

In constructing the resort, Soneva kept its environmental impact as low as possible. The pools use seawater with UV filtration and the villas have been built over the sandy floors of the lagoon, with no damage to any part of the reef. Furthermore, solar PV is a significant source of power generation at the resort, all waste-water is collected and treated on-site, and water is also produced on-site, including drinking water. Soneva's Eco Centro Waste-to-Wealth centre ensures that waste is recycled, while the extensive vegetable garden gives local produce for the restaurants based on organic principles.



SUSTAINABILITY

Τα υπερπολυτελή ξενοδοχεία προσφέρουν εμπειρίες που συνδέονται με τη φύση σε ένα κοινό υψηλών εισοδημάτων προστατεύοντας τους προορισμούς. Μετά από press trip (2016) στο Soneva Fushi οι δημοσιογράφοι (Telegraph Luxury - Claire Wrathall, Condé Nast Traveller - Michelle Jana Chan, Evening Standard- Charlotte Ross) έγραψαν για τις μικρές λεπτομέρειες της βιωσιμότητας:

- Σινεμά με ακουστικά για να μην ενοχλούνται οι χελώνες, ηλεκτροκίνητα οχήματα και εργαστήρια τέχνης από ανακυκλώσιμο γυαλί (από τα απορρίμματα του ξενοδοχείου).

# FREGATE ISLAND PRIVATE

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΩΣ ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

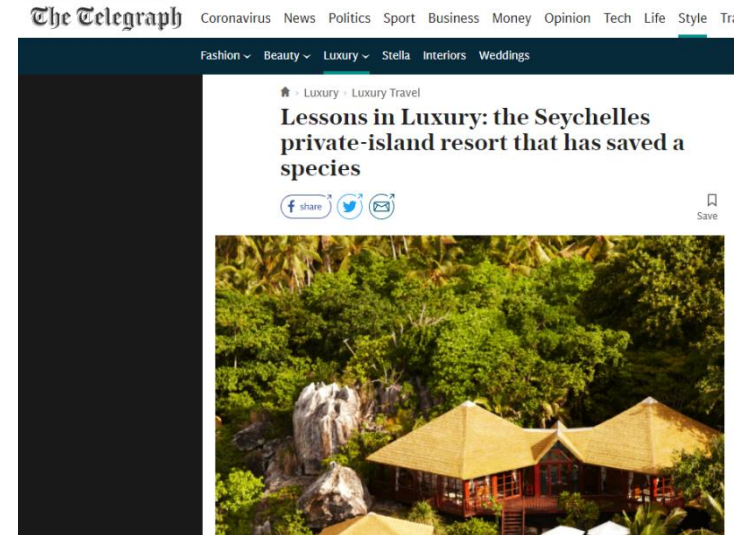


### A Bird Sanctuary

—Over 100 Species of tropical Birds

Hundreds of thousands of birds find sanctuary on Fregate Island, altogether over 100 species, with thirteen species taking up permanent residence here. Every day at dusk, it is a thrill to experience the sight of large flocks of beautiful Fairy Terns and Noddies gliding across the island as they return from their fishing expeditions.

Through ambitious conservation programmes, the Seychelles Magpie Robin and others, such as the endemic Seychelles White Eye and Seychelles Warbler, have been brought back from the brink of extinction. But as resident conservationist, Dr. Janske, says "Our work will never feel completed until the fregate bird returns to Fregate Island Private." In a heart-lifting moment two fregates were recently sighted near to shore, and so the conservation continues.



Το ιδιωτικό νησί με **16 κατοικίες** και **βίλες** είναι ένας **οικολογικός παράδεισος** απομονωμένων διακοπών στον Ινδικό Ωκεανό και **καταφύγιο πουλιών**. Χάρη στις προσπάθειες προσωπικού και οργανισμών σώθηκε από την εξαφάνιση ένα από τα πιο σπάνια πουλιά του πλανήτη (Seychelles Magpie Robin):

- Περιεχόμενο σε **διάφορα μέσα** (website, δελτία τύπου, άρθρα σε Telegraph Luxury, National Geographic, Condé Nast Traveller και Reader's Digest, κριτικές επισκεπτών), **proof point/ από παράδειγμα του θετικού αντίκτυπου** και της **μοναδικότητας** του brand = **διαφάνεια**

# COSTA NAVARINO

## ΣΥΛΛΕΓΟΝΤΑΣ ΒΡΑΒΕΙΑ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ



European Hospitality Awards

The Romanos, a Luxury Collection Resort winner at the "Green Hotel of the Year"



World Travel Awards

Europe's Responsible Tourism Award



Travelife Gold 2016

The Romanos, A luxury Collection Resort



Tourism Awards on Sustainability 2016

Gold award on Sustainability 2016



Bravo Sustainability Awards 2015-2016



Eco Innovation Observatory

Best Practices in Greece, Costa Navarino



Worldwide Hospitality Awards 2014

Worldwide Hospitality Awards 2014 - finalist at the category "Best Initiative in Social Responsibility" for the Navarino Natura Hall



2013 EHMA Sustainability Award

Award by Diversy for Costa Navarino



Best Workplaces 2013

"Best Workplaces 2013", Costa Navarino, The Westin Resort Costa Navarino & The Romanos, a Luxury Collection Resort



The Green Key

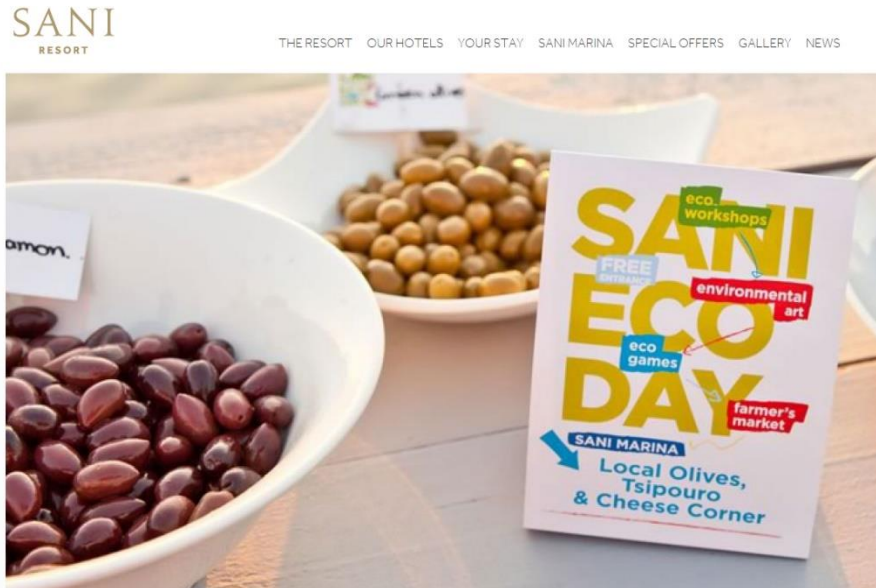
The Green Key eco label, The Westin Resort Costa Navarino

Έχοντας ως όραμα να αναγνωρισθεί η Μεσσηνία ως ένας προορισμός υψηλής ποιότητας, αειφόρου ανάπτυξης και παγκοσμίου φήμης και στηρίζοντας έτσι σημαντικά την οικονομία και την απασχόληση στην περιοχή, η Costa Navarino διεκδικεί με συνέπεια βραβεύσεις και πιστοποιήσεις βιωσιμότητας για την:

- Ενίσχυση κύρους και αξίας του brand (brand equity).
- Ενίσχυση storytelling ενός brand που στηρίζει έμπρακτα τον προορισμό και την τοπική οικονομία (*the prime sustainable destination in the Mediterranean located in the Greek region of Messinia, southwest Peloponnese*)

# SANI RESORT

## ΟΡΓΑΝΩΝΟΝΤΑΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ



Το Sani Resort ανήκει στον όμιλο Sani/Ikos, απευθύνεται σε οικογένειες και βρίσκεται σε μια ιδιωτική έκταση 4.500 στρεμμάτων. Οι SANI ECO DAYS οργανώνονται κάθε χρόνο (28/06 – 30/08) με οικολογικές δραστηριότητες (κατασκευές από ανακυκλώσιμα υλικά και παιχνίδια χειροτεχνίας για τα παιδιά, κυνήγι χαμένου θησαυρού, μελέτη των άστρων, εκθέσεις φωτογραφίας):

- Δραστηριότητες για όλη την οικογένεια, εμπλουτισμός προϊόντος.
- Επικοινωνία με άμεσο και διασκεδαστικό τρόπο των πολιτικών βιωσιμότητας, προβολή του προορισμού.



# OVAC by CAVO TAGOO

## ΠΡΟΩΘΩΝΤΑΣ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΥΨΗΛΗ ΓΑΣΤΡΟΝΟΜΙΑ ΣΕ AFFLUENT ΚΟΙΝΑ



Το πρόγραμμα «Φά' το πριν τα φάει» προωθεί τη κατανάλωση ψαριών που απειλούν τη Μεσόγειο για την αντιμετώπιση της αύξησης τους. Σε συνεργασία με το **Cyclades Preservation Fund** και το **iSea** το εστιατόριο OVAC του 5\* luxury hotel CAVO TAGOO προσέφερε πιάτα από τέτοια ψάρια και θαλασσινά. Τα πιάτα κατόπιν συνεννόησης μπορούν να τα παραγγείλουν και οι πελάτες του εστιατορίου:

- Ευκαιρία δημοσιότητας με δελτία τύπου και άρθρα, ενίσχυση του brand equity (πρώτες ύλες από τη φύση, καινοτομία, προϊόντα που δε μπορείς να τα βρεις αλλού, δημιουργική γαστρονομία).

# LEFAY RESORTS & SPA

## ΔΗΜΟΣΙΕΥΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ

### CONTENTS

Letter from the Founders	03
Letter from the Chief Executive Officer	04
Our Story	06
Our Path to Sustainability	09
Key Figures for 2019	10
Sustainable Development Goals	12
Sustainability Report Boundaries	16

#### 01

##### NEW LUXURY

Vision & mission	21
Corporate values	21
Business model	22
Expansion strategy	25
Corporate structure	26
Organisational structure	28
Business Review	28
Stakeholders	36
Materiality	42
Lefay Resort & SPA Lago di Garda	49
Lefay Resort & SPA Dolomiti	50
Lefay Wellness-Residences	52
Lefay SPA	54
Lefay Vital Gourmet	56
Guest's satisfaction	58
Brand communication	60
New projects	63

#### 02

##### EXCELLENCE IN SUSTAINABILITY

Introduction	66
Quality & Environmental Management System	67
Certifications	68
<b>THE ENVIRONMENT</b>	71
Biodiversity	72
Environmental impact	73
Energy	77
Water	80
Waste	82
CO <sub>2</sub> emissions	84
<b>PEOPLE</b>	91
Staff's satisfaction	92
Professional development	98
The decalogue of excellence	103
Training	104
<b>THE TERRITORY</b>	107
Supplies	108
Employment of local people	110
Promotion of local areas	111
Artists	113
Donations	113

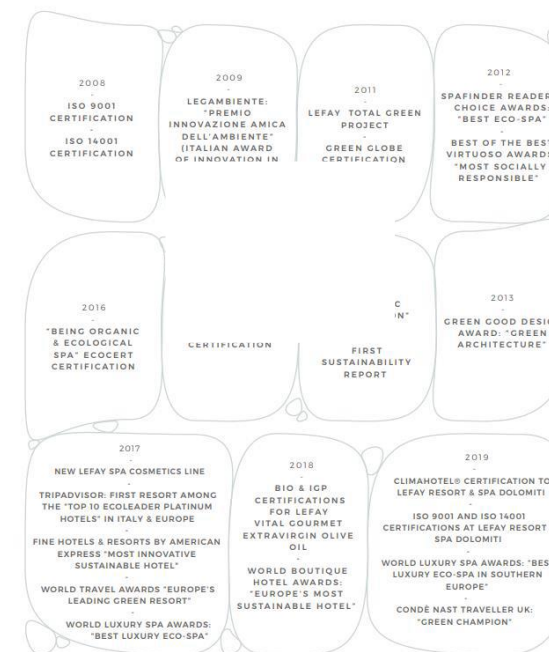
#### 03

##### IMPROVEMENT OBJECTIVES

<b>LEFAY RESORT GARDA S.R.L.</b>	116
Environment	118
People	118
Territory	121
<b>LEFAY RESORTS S.R.L.</b>	123
Environment	123
People	125
Territory	127
Awards	128
Addendum 1	131
Addendum 2	132
Addendum 3	135
Addendum 4	136
Sustainability report in accordance with Global Reporting Initiative	140
Audit report	143



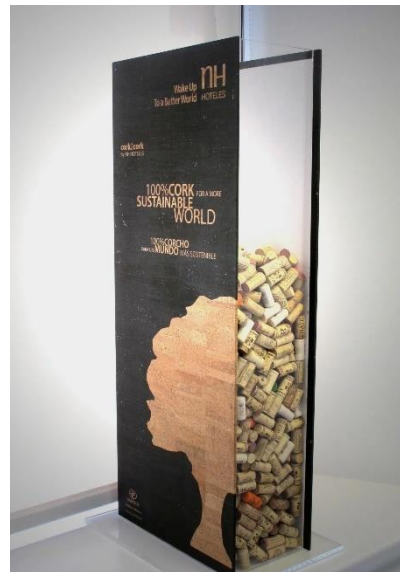
### OUR PATH TO SUSTAINABILITY



Τα Lefay Resorts & SPA Lago Di Garda και Dolomiti που είναι και πιστοποιημένα ως eco friendly μοιράζονται κάθε χρόνο στα κανάλια τους (website, social media και newsletter) ολόκληρο το Sustainability Report του ομίλου που περιλαμβάνει αναλυτικά δράσεις, αποτελέσματα με δεδομένα αλλά και μελλοντικούς στόχους, με περισσότερο B2B χαρακτήρα.

# NH HOTELS

## ΑΝΑΚΥΚΛΩΝΟΝΤΑΣ ΜΕ ΠΡΩΤΟΤΥΠΙΑ ΚΑΙ ΜΙΛΩΝΤΑΣ ΜΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ

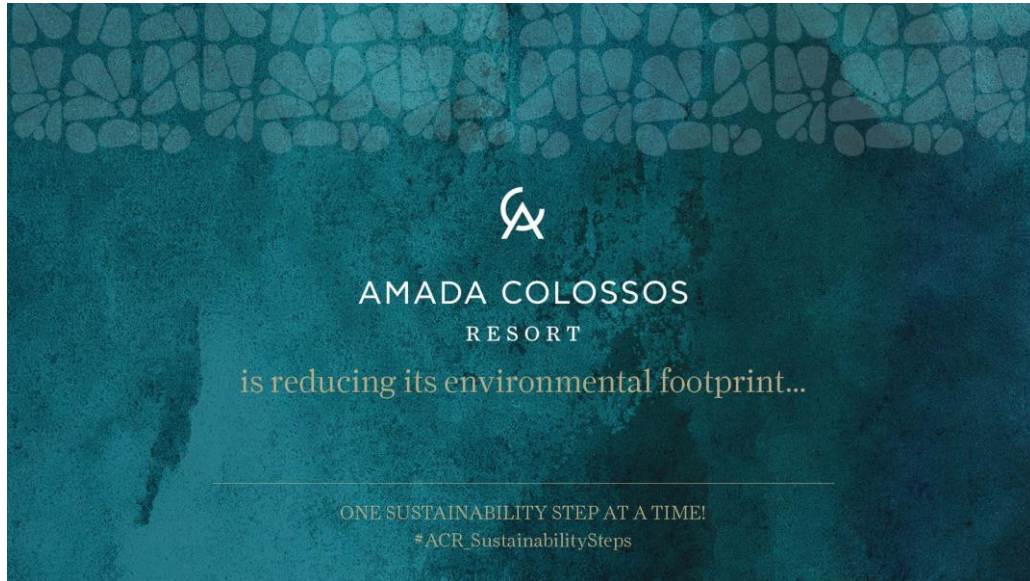


Η 3<sup>η</sup> μεγαλύτερα αλυσίδα city hotels στην Ευρώπη με έδρα την Ισπανία έχει ορίσει τη βιωσιμότητα ως πυλώνα ανάπτυξης από το 2010. Η δράση "CORK2CORK" προσφέρει έξυπνους τρόπους επικοινωνίας:

- Ευκαιρία δημοσιότητας (στα κοινά των επενδυτών/εργαζομένων) με απτές αποδείξεις/proof points και ποσοτικά στοιχεία (1,994 κιλά φελλών – συλλογή από 74 ξενοδοχεία – μόνωση 300 δωματίων)= διαφάνεια
- Ευκαιρία προβολής της ευρύτερης πολιτικής CSR του ομίλου με έξυπνο και ενδιαφέρον τρόπο ("wow factor")

# AMADA COLOSSOS RESORT

## ΣΤΟΧΕΥΟΝΤΑΣ ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΚΟΙΝΟ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΜΕ ΕΞΥΠΝΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ



Το υπερπολυτελές θέρετρο 5\* στην Καλλιθέα της Ρόδου διαθέτει ζώνες για ενήλικες και οικογένειες και η πλήρης ανακατασκευή του ύψους 50 εκατ. ευρώ ολοκληρώθηκε το 2018. Η εσωτερική καμπάνια προβολής των δράσεων βιωσιμότητας στους επισκέπτες έγινε στις οθόνες κοινόχρηστων χώρων και δωματίων (ασανσέρ και τηλεοράσεις):

- Επικοινωνία δράσεων βιωσιμότητας με χιούμορ και **αμεσότητα**, χτίσιμο πάνω στις αξίες της **αυθεντικότητας** και της **αγάπης για τον προορισμό**, προβολή της **υψηλής αξίας** της επένδυσης με τρόπο **έξυπνο**.

# 02.4

## ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΟΙ ΚΑΙ ΜΕΣΑ



# ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΟΙ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)

## LORNA PARKES



**Lorna Parkes**  
2,141 Tweet

**Lorna Parkes**  
@Lorna\_Explorer

Freelance travel editor and writer. Formerly @lonelyplanet. Wine and food lover. Travelling mum. Views are my own.  
Μετάφραση βιογραφικού

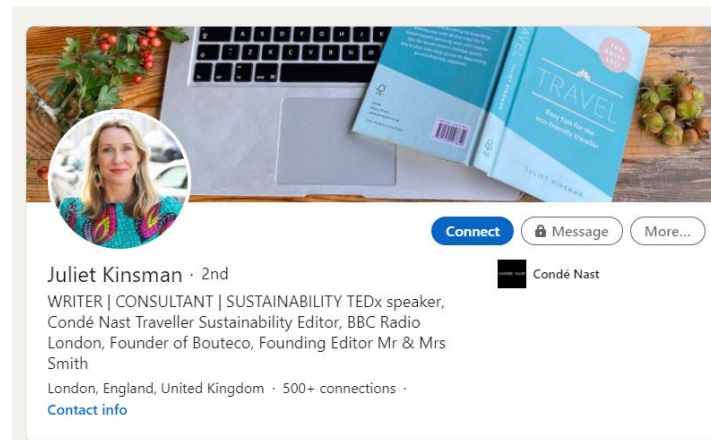
Leeds, England Έγινε μέλος: Απρίλιος 2013

996 Ακολουθείτε 2,172 Ακόλουθοι

Ακολουθείται από τον χρήστη michael litman

Tweet Tweet και απαντήσεις Πολυμέσα "Μου αρέσει"

## JULIET KINSMAN



**Juliet Kinsman** · 2nd

WRITER | CONSULTANT | SUSTAINABILITY TEDx speaker, Condé Nast Traveller Sustainability Editor, BBC Radio London, Founder of Boutecco, Founding Editor Mr & Mrs Smith  
London, England, United Kingdom · 500+ connections · Contact info

Condé Nast

Connect Message More...

## ANDREW PURVIS



**Andrew Purvis**  
@AndrewPurvis\_

Deputy editor @TelegraphTravel, commissioning editor wildlife stories, @bsacdivers dive leader, @BDMLR marine mammal medic volunteer

Hackney, London telegraph.co.uk/authors/andrew... Έγινε μέλος: Απρίλιος 2013

476 Ακολουθείτε 1,532 Ακόλουθοι

Ακολουθείται από τον χρήστη Greek Travel Pages

Follow

## LAVANYA SUNKARA



**Lavanya Sunkara**  
1,753 Tweet

**Lavanya Sunkara**  
@Nature\_Traveler

#Writer covering #travel, #pets, #conservation, #environment. Words in @nytimes, @ArchDigest, @travellersure, USA Today @10best, @readersdigest, @Forbes, etc.  
Μετάφραση βιογραφικού

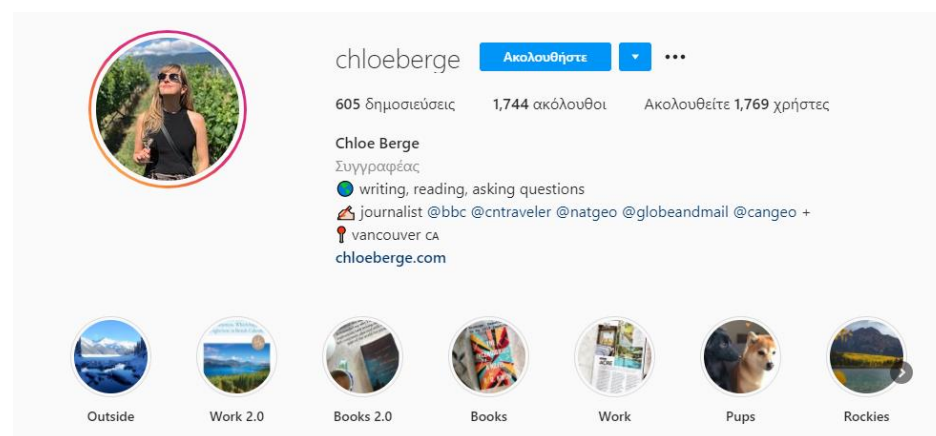
New York Nature-Traveler.com Έγινε μέλος: Ιούλιος 2009

198 Ακολουθείτε 914 Ακόλουθοι

Δεν ακολουθείται από άτομα που ακολουθείτε

Tweet Tweet και απαντήσεις Πολυμέσα "Μου αρέσει"

## CHLOE BERGE



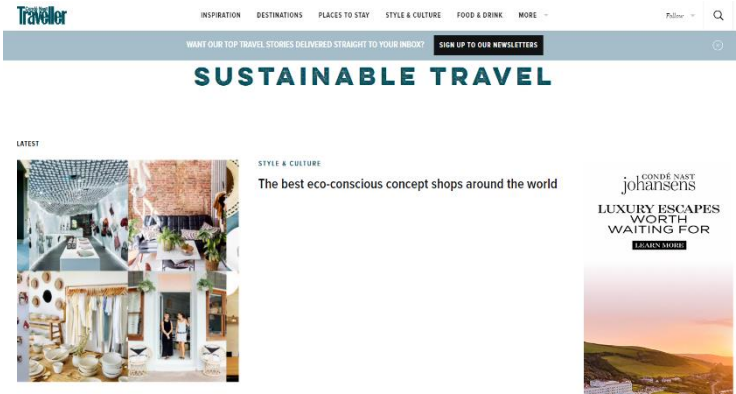
**chloeberge** Ακολουθήστε

605 δημοσιεύσεις 1,744 ακόλουθοι Ακολουθείτε 1,769 χρήστες

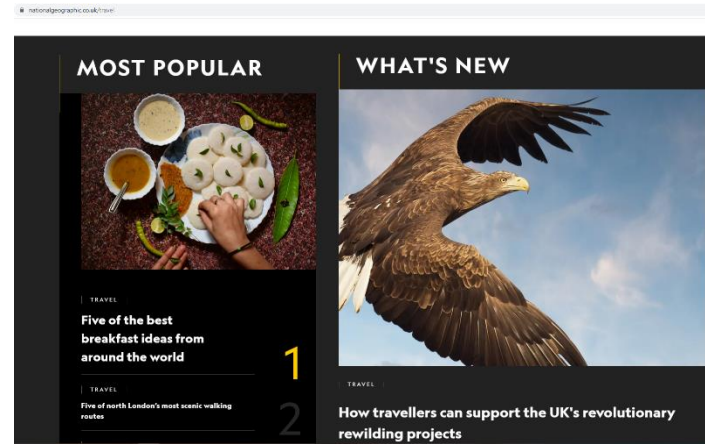
**Chloe Berge**  
Συγγραφέας  
writing, reading, asking questions  
journalist @bbc @cntraveler @natgeo @globeandmail @cangeo +  
vancouver ca  
chloeberge.com

Outside Work 2.0 Books 2.0 Books Work Pups Rockies

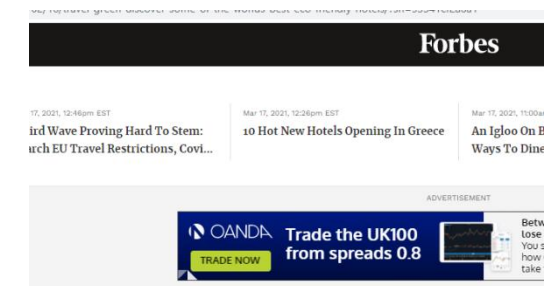
## CONDÉ NAST TRAVELLER



## NATIONAL GEOGRAPHIC TRAVELLER



## FORBES



## THE NEW YORK TIMES TRAVEL



## THE TELEGRAPH



# 02.5

## CONTENT CREATORS





# INFLUENCER MARKETING

## Ο LUXURY ΤΑΞΙΔΙΩΤΗΣ



the**catchmeifyoucan**  [Follow](#)  

2,728 posts   199k followers   719 following

**Jessica Nabongo ugus**  
Public Figure

: 1st black woman to travel to every country  
: Founder @globaljetblack & @thisisthecatch  
: info@thecatchmeifyoucan.com  
[thecatchmeifyoucan.com/linkinbio](https://thecatchmeifyoucan.com/linkinbio)

Followed by lonelyplanet, whotels, blacktomatotravel +8 more

  
Plants 🌿

  
Home Reno

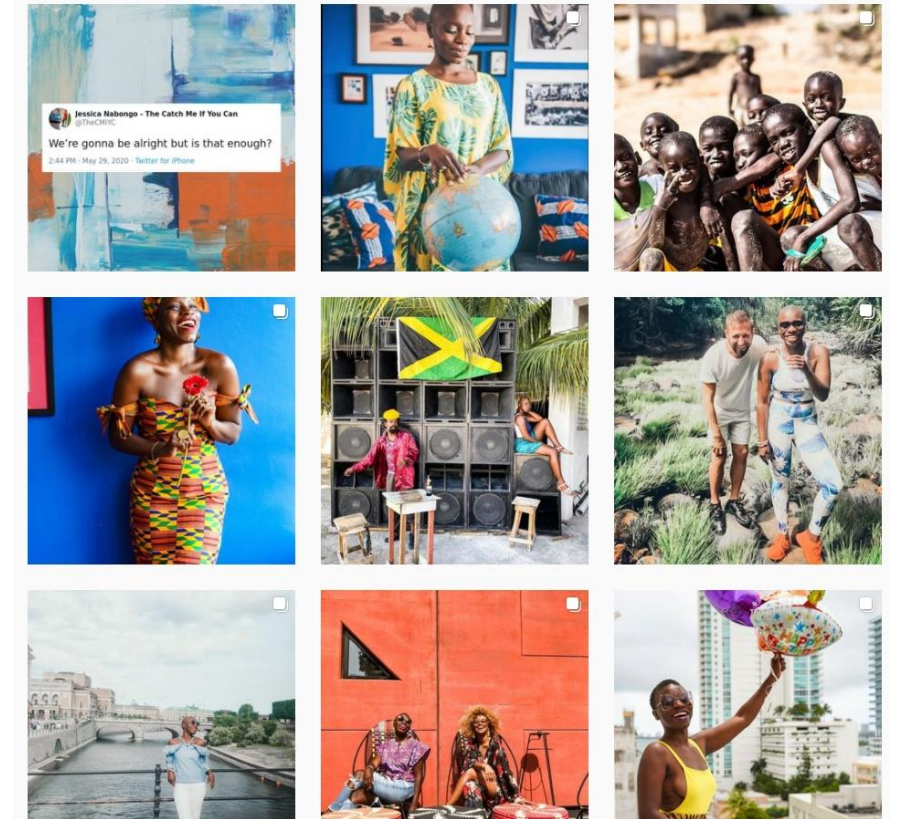
  
Oklahoma

  
State Capit...

  
Saudi Arabia

  
Hawaii

  
Guinea



- Solo | Γυναίκα
- Κοινά υψηλού εισοδήματος | luxury lifestyle | μόδα | τοπικές κοινότητες | αποφυγή χρήσης πλαστικών

# INFLUENCER MARKETING

## Ο ADVENTURE ΤΑΞΙΔΙΩΤΗΣ




**carmenhuter**  [Follow](#)  

1,425 posts   159k followers   997 following

**Carmen Huter | Austria**  
 Visual Arts  
 Austrian / NZ storyteller with a love for adventure.  
 Create more than you consume. 🌱  
 Innsbruck & Salzburg, Austria 🏠  
[info@carmenhuter.com](mailto:info@carmenhuter.com)  
[linktr.ee/carmenhuter](https://linktr.ee/carmenhuter)

Followed by ladyvenom, istoriahotel, life.of.jam +5 more

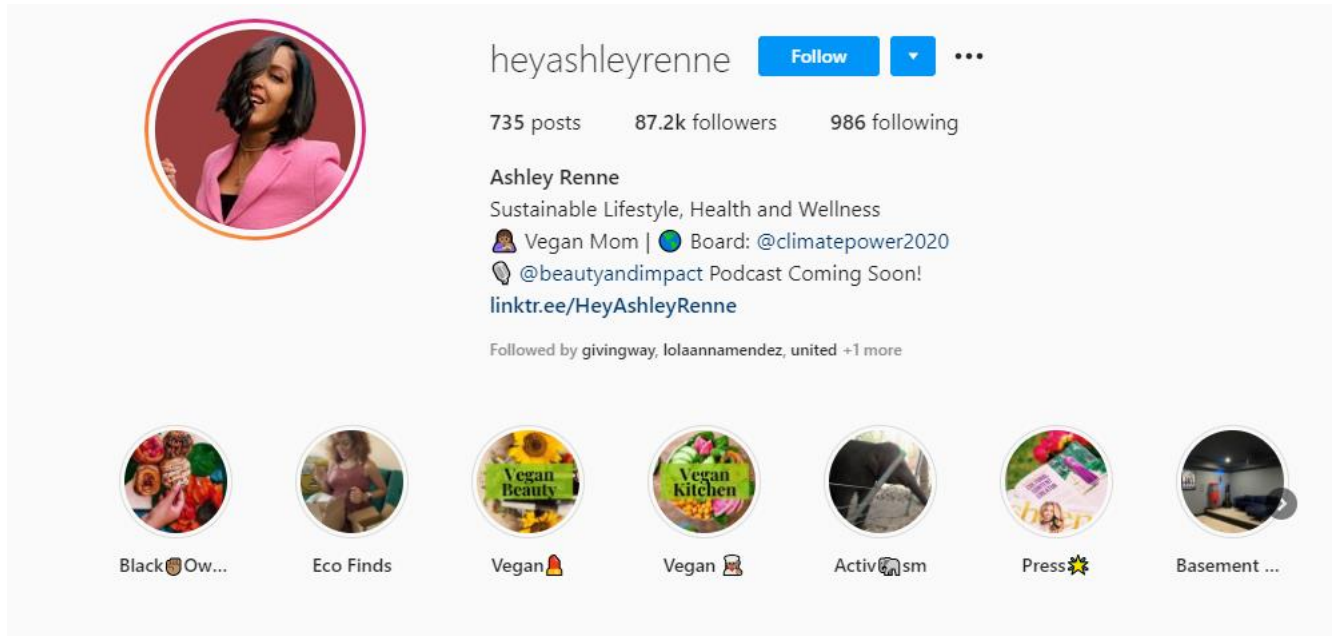
 Ireland  
  Acne  
  IG Filters  
  Aim'n  
  Plank Chall...  
  Watch This  
  Creator Cir...

- Solo traveler | Επαγγελματίας φωτογράφος
- Περιπέτεια | Πολυτέλεια | Giving back to the community
- Περιεχόμενο υψηλής ποιότητας



# INFLUENCER MARKETING

## Ο FAMILY ΤΑΞΙΔΙΩΤΗΣ



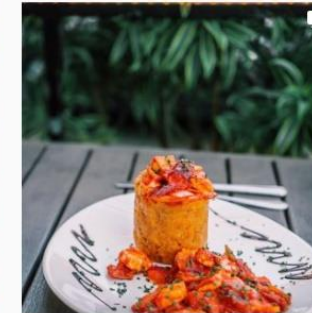
heyashleyrenne [Follow](#)

735 posts 87.2k followers 986 following

**Ashley Renne**  
Sustainable Lifestyle, Health and Wellness  
Vegan Mom | Board: @climatepower2020  
@beautyandimpact Podcast Coming Soon!  
[linktr.ee/HeyAshleyRenne](https://linktr.ee/HeyAshleyRenne)

Followed by givingway, lolaannamendez, united +1 more

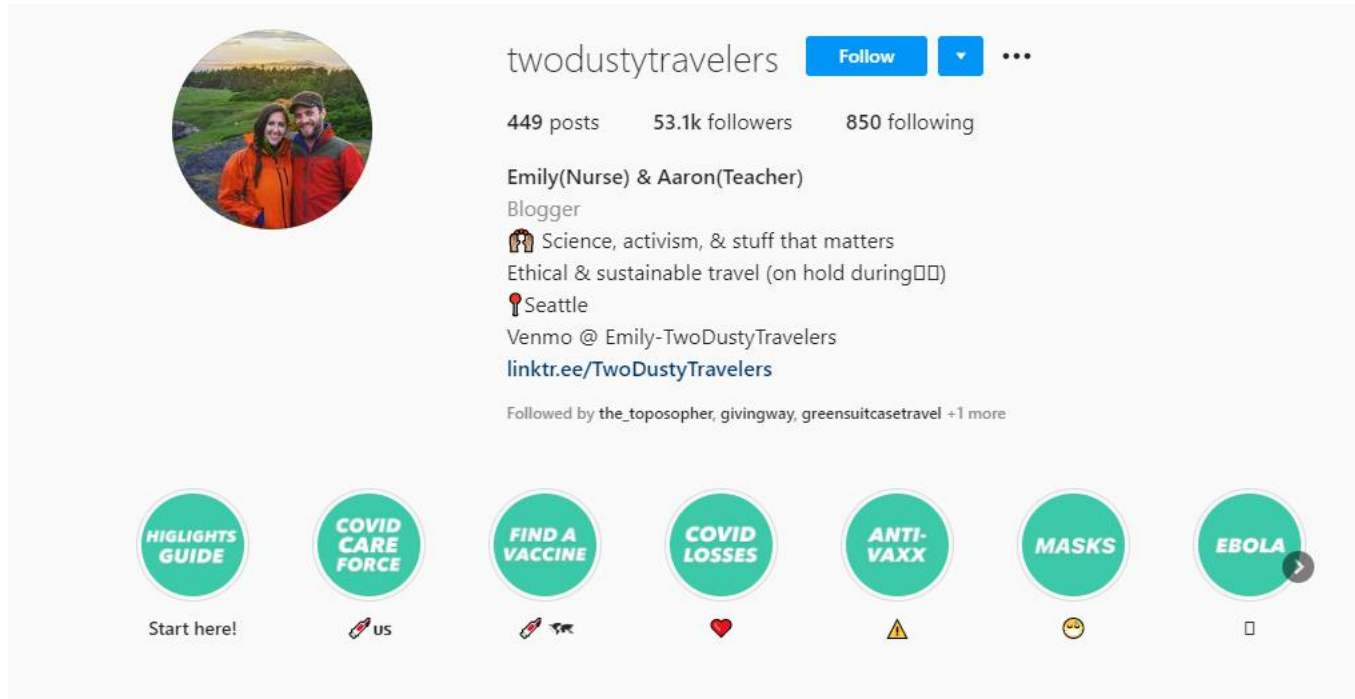
Black Owl... Eco Finds Vegan Activism Press Basement ...



- Γυναίκα | Μητέρα
- Vegan | Family | Eco-friendly Lifestyle | Activist | Wellness

# INFLUENCER MARKETING

## Ο ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗΣ



twodustytravelers [Follow](#) ▼ ⋮

449 posts   53.1k followers   850 following


Emily(Nurse) & Aaron(Teacher)  
Blogger

🏠 Science, activism, & stuff that matters  
Ethical & sustainable travel (on hold during□□)

📍 Seattle


Venmo @ Emily-TwoDustyTravelers  
[linktr.ee/TwoDustyTravelers](https://linktr.ee/TwoDustyTravelers)

Followed by the\_toposopher, givingway, greensuitcasetravel +1 more




HIGHLIGHTS  
GUIDE

Start here!




COVID  
CARE  
FORCE

📍 us




FIND A  
VACCINE

📍 🗺️




COVID  
LOSSES

❤️




ANTI-  
VAXX

⚠️



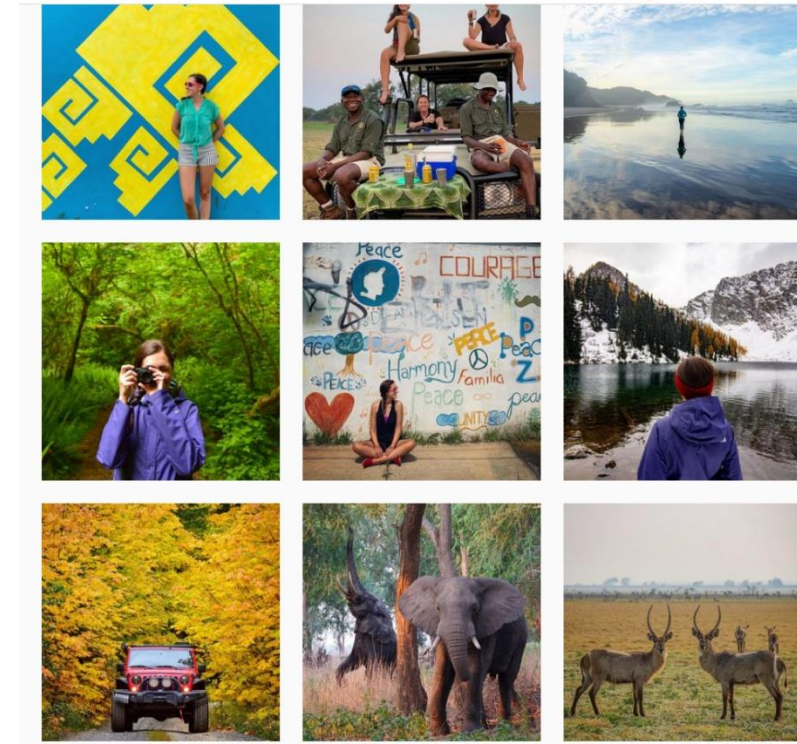
MASKS

😷



EBOLA

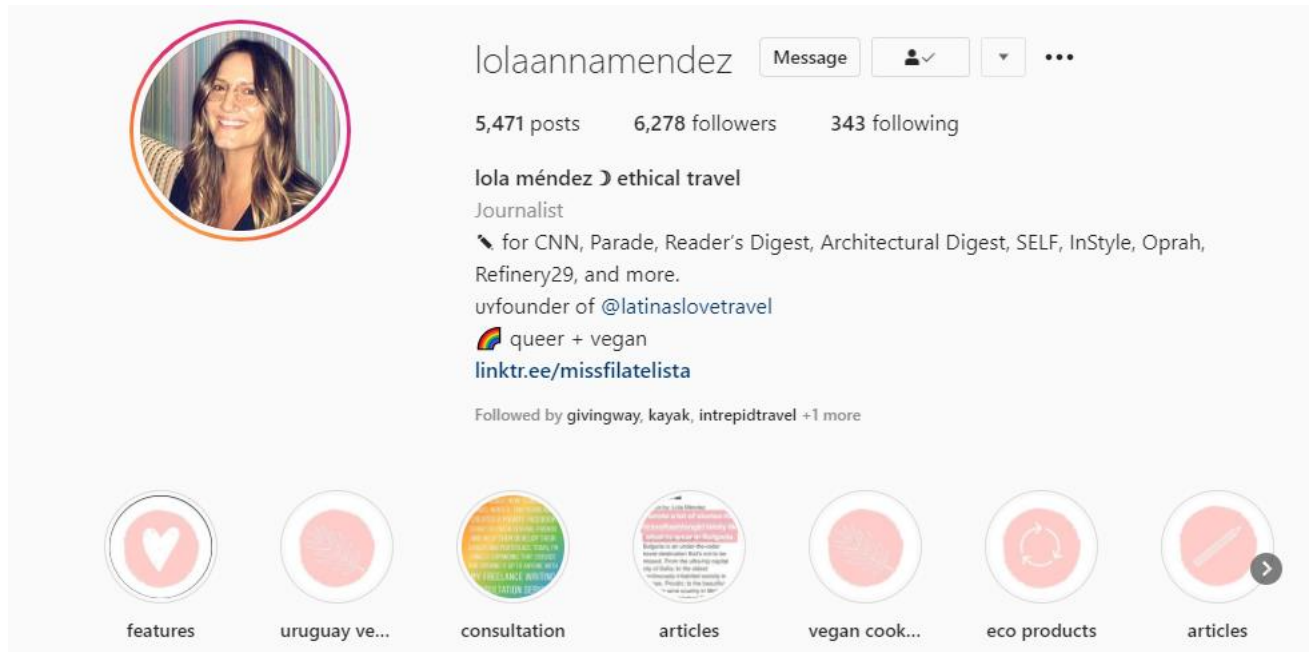
☒



- Ζευγάρι
- Off-the-beaten path | κοινά περιορισμένου εισοδήματος | σύγχρονος ταξιδιώτης

# INFLUENCER MARKETING

## Ο ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΟΣ



lolaannamendez Message

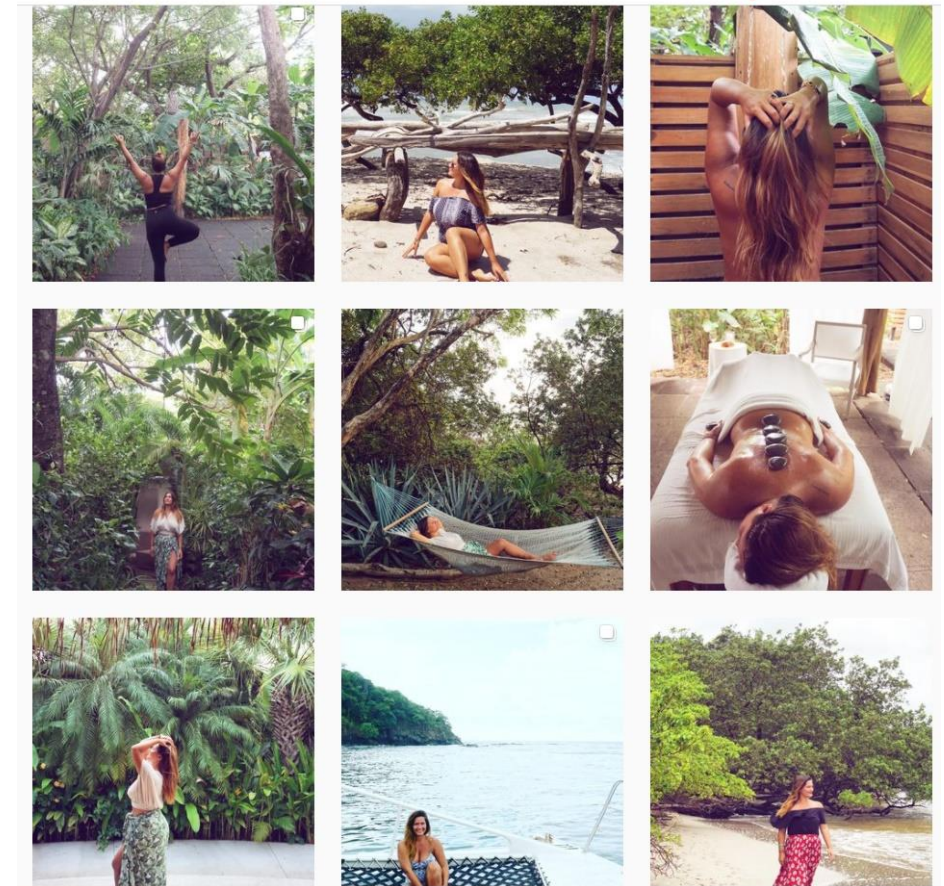
5,471 posts 6,278 followers 343 following

**lola méndez** ethical travel  
Journalist  
for CNN, Parade, Reader's Digest, Architectural Digest, SELF, InStyle, Oprah, Refinery29, and more.  
uvfounder of @latinaslovetravel  
queer + vegan  
[linktr.ee/missfilatelista](https://linktr.ee/missfilatelista)

Followed by givingway, kayak, intrepidtravel +1 more

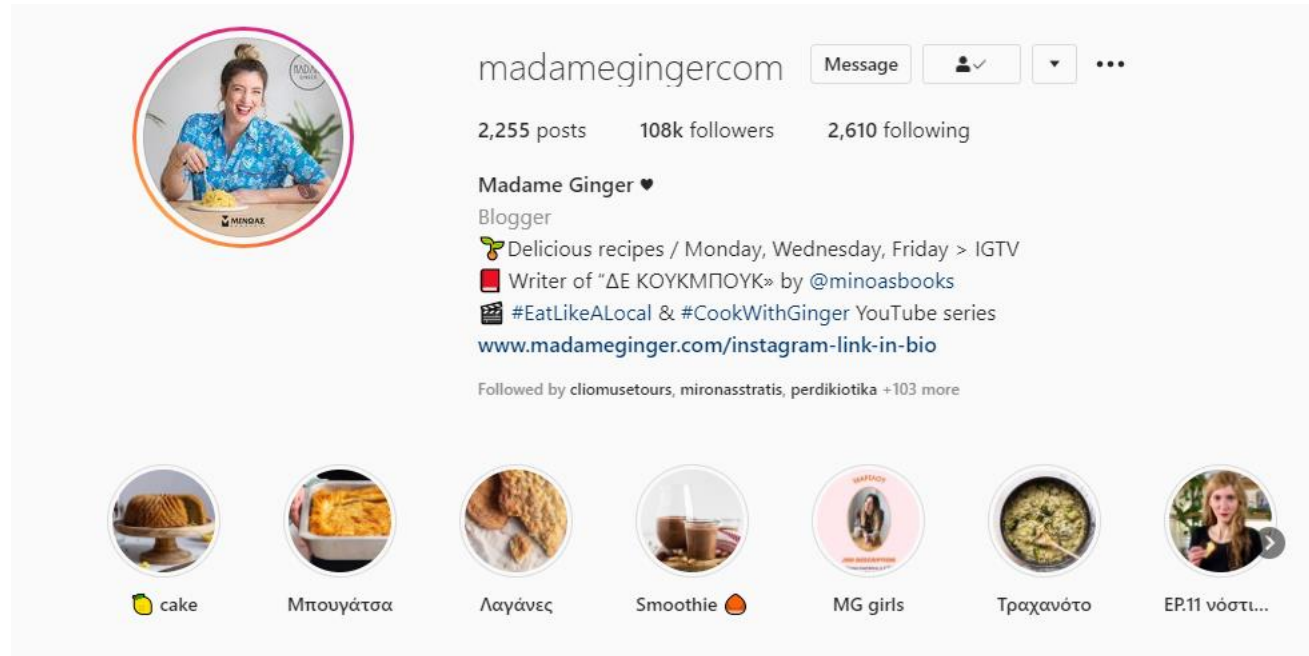
features uruguay ve... consultation articles vegan cook... eco products articles

- Freelance δημοσιογράφος (CNN, Parade, Reader's Digest, Architectural Digest, SELF, InStyle, Oprah, Refinery29)
- Ethical travels | LGBTQ | Vegan | Latinos



# INFLUENCER MARKETING

## Ο CHEF (ΕΛΛΑΔΑ)



madamegingercom Message

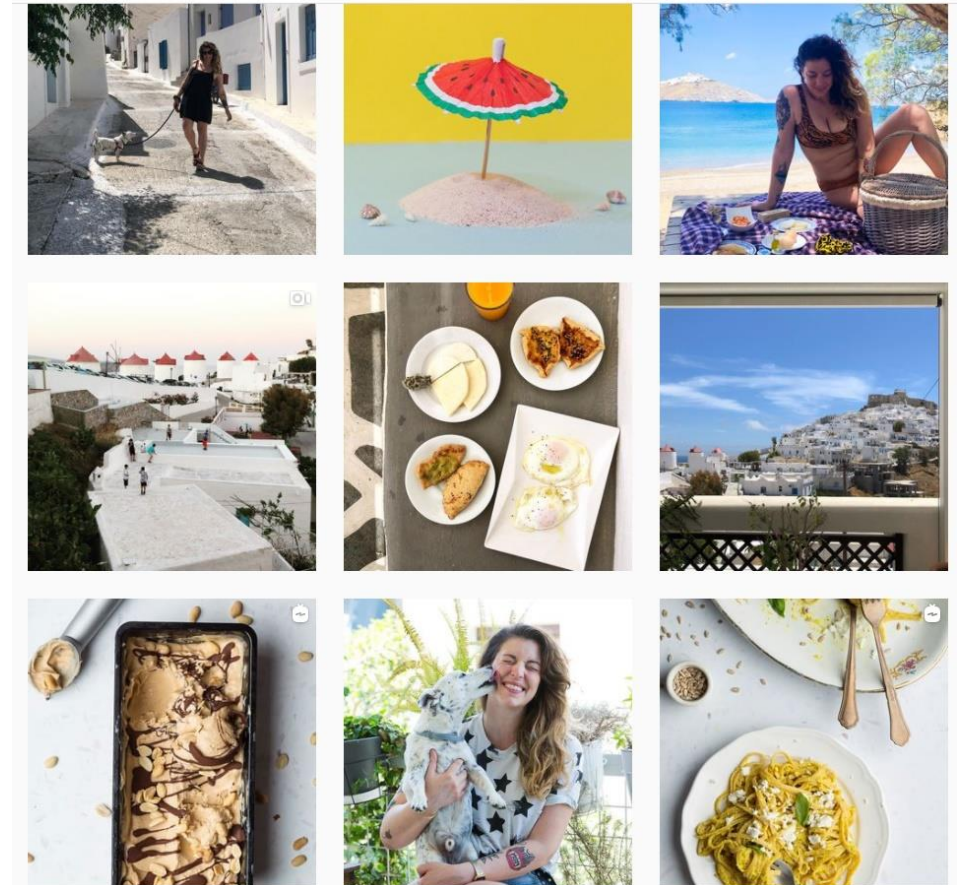
2,255 posts 108k followers 2,610 following

**Madame Ginger** ♥  
Blogger  
🌿 Delicious recipes / Monday, Wednesday, Friday > IGTV  
📖 Writer of "ΔΕ ΚΟΥΚΜΠΟΥΚ" by @minoasbooks  
🎥 #EatLikeALocal & #CookWithGinger YouTube series  
[www.madameginger.com/instagram-link-in-bio](http://www.madameginger.com/instagram-link-in-bio)

Followed by cliomusetours, mironasstratis, perdikiotika +103 more

cake Μπουγάτσα Λαγάνες Smoothie MG girls Τραχανότο EP.11 νόστι...

- Σεφ και blogger
- Sustainability | Gastronomy | Millennials | Greece



# 02.6

**ΒΡΑΒΕΙΑ ΩΣ**

**ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ**

**ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ**



# ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)

## SUSTAINABLE DESTINATION AWARDS



TOP 100 SUSTAINABLE DESTINATIONS AWARDS @ ITB 2020

### Κατηγορίες:

- ITB Earth Award
- Best of Communities & Culture
- Best of Nature
- Best of Europe

## PURE LIFE EXPERIENCES AWARDS



### Κατηγορίες:

- Community Engagement
- Conservation & Sustainability
- Transformative Travel

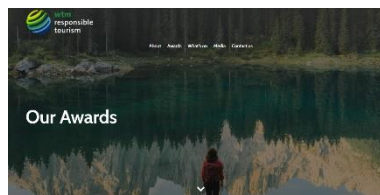
## DESTINATION OF SUSTAINABLE CULTURAL TOURISM' AWARDS

### Κατηγορίες:

- Innovation and Digitalisation in Sustainable Cultural Tourism, towards Smart Destinations
- Transnational Thematic Tourism Products, including European Cultural Routes



## WTM WORLD RESPONSIBLE TOURISM AWARDS



### Κατηγορίες:

- Business Support
- Meaningful Connections
- Domestic Tourism
- Community Support
- Innovation
- Neighbors and Employees

## SAFE & SUSTAINABLE TOURISM AWARDS



**AWARD CRITERIA**

The award criteria will be evaluated in relation to the following three key areas:

<b>HEALTH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementing safety protocols (COVID-19 guidelines)</li> <li>• Aiding COVID-19 crisis recovery</li> <li>• Crisis-Resilient Management</li> </ul>
<b>IMPACT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Building resilience</li> <li>• Social responsibility</li> <li>• Restoring innovation</li> </ul>
<b>SUSTAINABILITY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leadership potential</li> <li>• Biodiversity protection and conservation</li> <li>• Sustainable mobility</li> <li>• Implementing the Sustainable Development Goals (SDGs)</li> </ul>



## WORLD TRAVEL AWARDS



### Κατηγορίες:

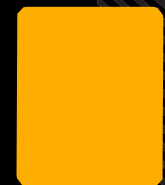
- Europe's Responsible Tourism Award
- Europe's Leading Eco Resort
- Europe's Leading Green Hotel
- Europe's Leading Green Resort





# 03

## ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ & ΤΑΚΤΙΚΕΣ



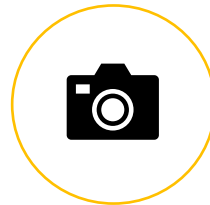
# ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ & ΤΑΚΤΙΚΕΣ



Εντάξτε τη βιωσιμότητα και την ευαισθησία απέναντι στο περιβάλλον μέσα **στις βασικές αξίες του brand σας**, τόσο πρακτικά, όσο και μέσα από την επικοινωνία σας (π.χ. με τη δημιουργία ενός **brand book**). Χτίστε αφήγημα (**brand storytelling**) που να βασίζεται σε πραγματικά proof points και να παρουσιάζει τα πρακτικά και συναισθηματικά οφέλη (reasons why) που θα έχει κανείς αν γίνει μέρος της προσπάθειας αυτής.



Κάντε τη **βιωσιμότητα κύριο κομμάτι της της επικοινωνίας** σας σε κάθε μέσο, προβάλλοντας πτυχές της καθημερινότητας στην επιχείρησή σας, οι οποίες να στηρίζουν αυτό το αφήγημα. Φροντίστε για τη συνέπεια του περιεχομένου σας και την ορθή χρήση του (π.χ. μέσα από τη δημιουργία **στρατηγικής επικοινωνίας** ή ενός **social media playbook**).



Δημιουργήστε **πρωτότυπο περιεχόμενο** που να έχει ως βασικό πυλώνα τη βιωσιμότητα και τις πράσινες πρακτικές (π.χ. **ειδική φωτογράφιση** ή **παραγωγή βίντεο** που να επικεντρώνεται στις ειδικές περιβαλλοντικές δράσεις της επιχείρησής ή ως backdrop κατά τη δημιουργία branded περιεχόμενου).



Αποκτήστε επίσημες **πιστοποιήσεις βιώσιμων πρακτικών** και λάβετε μέρος σε **βραβεία** με θέμα τη βιωσιμότητα. Φροντίστε να επικοινωνήσετε τις διακρίσεις αυτές στο **website**, **στα επίσημα ψηφιακά ή έντυπα κανάλια επικοινωνίας σας**, αλλά και εντός της επιχείρησής σας (π.χ. οθόνες δωματίων, collaterals, κ.α.).

# ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ & ΤΑΚΤΙΚΕΣ



Οργανώστε **επισκέψεις επιλεγμένων μέσων και δημοσιογράφων ή content creators (Press Trips)** στην επιχείρησή σας και ενημερώστε τους μεθοδικά για τις δράσεις βιωσιμότητας και πράσινων πρακτικών που εφαρμόζετε (π.χ. μέσω **press kits, knowledge hubs, δελτίων Τύπου**, κ.α.). Καλέστε τους να γίνουν και εκείνοι μέρος της εμπειρίας αυτής και αντλείστε θετική δημοσιότητα που επικοινωνεί την προσπάθειά σας.



Παρακινήστε τους επισκέπτες σας που λαμβάνουν μέρος σε σχετικές δραστηριότητες να ανεβάζουν **περιεχόμενο στα social media** αναφέροντας το brand name της επιχείρησής σας (**UGC περιεχόμενο**). Καλέστε τους να μεταδώσουν τη θετική τους εμπειρία σε **ιστοσελίδες κριτικών** (Booking.com, TripAdvisor, κ.α.).



Συνεργαστείτε με **τοπικούς φορείς** και άλλες επιχειρήσεις ή ΜΚΟ και **δημιουργήστε συνέργειες στην επικοινωνία**. Συμπεριλάβετε τους πελάτες σας καλώντας τους να συμμετάσχουν ενεργά. Μπορείτε ακόμα και να **επιβραβεύετε πελάτες που συμμετέχουν σε τέτοιες ενέργειες** (π.χ. με προσφορά δωρεάν υπηρεσιών ή κάποιας έκπτωσης).



**Εκπαιδεύστε το προσωπικό σας** ώστε να οικειοποιηθεί τις αξίες αυτές και να μπορεί να είναι κοινωνός της σε κάθε πτυχή των υπηρεσιών σας (**employer branding & training**).



## **MINDHAUS**



contact@mindhaus.gr

+30 210 7249000 91 Michalakopoulou str.,

11528, Athens, Greece

[www.mindhaus.gr](http://www.mindhaus.gr)

LinkedIn:

@MINDHAUS, Tourism Marketing Strategy



## **Ανθή Χρήστου**



Account Supervisor, MINDHAUS

ac@mindhaus.gr

LinkedIn: @Anthi Christou

# Thank you!

**MINDHAUS**

Tourism Marketing Strategy