

Cosa fa e come diventare un hospitality manager?

scritto da Lavinia Furlani | 8 Marzo 2024



Essere un addetto all'ospitalità non significa solo aprire le porte della cantina e far degustare qualche vino. **L'Hospitality Manager si occupa di molto altro**, sia nel pre che nel post-visita.

L'hospitality manager è una figura professionale alla quale sono legate molte responsabilità. Non a caso parliamo di un ruolo **manageriale** che presuppone competenze specifiche che non derivano solo dal mondo del vino, ma anche dal mondo dell'accoglienza e, dunque, una formazione adeguata.

Cosa fa un hospitality manager?

- Organizza e coordina le attività di accoglienza e i servizi offerti alla clientela

- Gestisce il budget deputato all'accoglienza
- Si occupa di monitorare tutti i flussi utili ad assicurare all'attività enoturistica alti standard di ospitalità

Possiamo dividere le sue attività in prima, durante e dopo l'arrivo degli ospiti.

Pre-visita

Attività	Descrizione
Preparazione dell'offerta enoturistica	Studio di un listino prezzi adeguato e ideazione di percorsi coinvolgenti e strutturati.
Organizzazione prima di ogni visita	Assicurarsi di essere provvisti di tutto ciò che serve per la degustazione e che le aree dell'azienda siano in ordine.
Attrarre enoturisti in azienda	Gestione dei rapporti con i tour operator e assicurarsi che l'esperienza enoturistica sia ben comunicata online.
Interazioni con il cliente prima del suo arrivo	Comunicazioni via mail e telefono, organizzazione degli appuntamenti, soddisfare eventuali esigenze.
Relazioni sul territorio	Coinvolgere il maggior numero di partner e far conoscere l'offerta anche sul territorio.

Durante la visita

Attività	Descrizione
Accoglienza e comprensione delle aspettative dei visitatori	Adottare un atteggiamento empatico per comprendere le necessità e le aspettative dei visitatori.
Presentazione dell'azienda	Raccontare la storia dell'azienda in modo tecnico ed emozionale, evitando di risultare noioso.
Guida alla degustazione	Illustrare le peculiarità dei vini tenendo conto del livello di conoscenza e delle esigenze informative del visitatore.

Dopo la visita

Attività	Descrizione
Vendita al wine shop	Gestione delle spedizioni e compilazione delle fatture relative agli acquisti effettuati.
Fidelizzazione del cliente	Mantenere il contatto con il cliente attraverso newsletter e strategie mirate per far sì che diventi un cliente fedele.

Leggi anche: [Il ruolo dell'Hospitality Manager: una professione seria spesso sottovalutata](#)

L'hospitality manager possiede dunque un “bagaglio” formativo importante fatto di conoscenze specifiche e competenze trasversali ma anche di abilità personali di vario genere, oggi molto ricercate.

Per diventare un professionista dell'ospitalità occorrono:

- **Formazione manageriale**, che va dal marketing all'amministrazione economico-finanziaria, meglio se specifica del vino

- Capacità di utilizzo delle **risorse informatiche e digitali**
- Conoscenza della **normativa fiscale e amministrativa** per la vendita diretta
- Conoscenza fluente dell'**inglese** e di altre lingue
- Attitudine alla **relazione** con altre persone
- Approccio **multidisciplinare** al vino e non solo un approccio tecnico
- Attitudine al **problem-solving**
- Spiccate capacità **organizzative, relazionali e comunicative**
- Abilità di **vendita**

Leggi anche: [Quali sono le sfide quotidiane degli Hospitality Manager?](#)