

L'errore più grave che commettono le cantine italiane: dimenticare di valorizzarsi

scritto da Lavinia Furlani | 30 Ottobre 2023



È ormai da un po' di tempo che **Wine Meridian offre alle cantine il servizio dalla ghost experience**. Si tratta di una visita sotto copertura da parte dei nostri professionisti che, scambiandosi per enoturisti qualsiasi, testano l'accoglienza dell'azienda in ogni suo aspetto. Naturalmente **gli hospitality manager non sono a conoscenza del fatto che verranno testati**, e questo ci consente di analizzare inosservati le loro azioni, errori, punti di forza e di debolezza su cui si dovrà poi andare a lavorare.

In alcuni casi mi è capitato di lavorare personalmente a

questo tipo di progetto, ed è inutile dire che per me, che spesso vengo accolta dalle cantine con riguardo e talvolta con un pizzico di timore, **avere l'opportunità di vestire i panni di una comune turista si è rivelata un'occasione unica** per osservare indisturbata le sfumature più nascoste dell'ospitalità.

Ed è proprio durante una delle mie ultime ghost experience che ho potuto fare un'importante **riflessione sulla capacità di valorizzare sé stessi.**

Mi trovavo una bellissima realtà che ha richiesto il nostro intervento perché intenzionata ad investire nell'enoturismo in modo più concreto e strutturato. **Ero arrivata al momento clou della visita, la degustazione,** quando arriva a tavola un invitante piatto di salame senza alcun tipo di presentazione. Lo assaggio e mi accorgo che è buonissimo, quindi lo faccio subito notare all'hospitality manager che si limita a ringraziare.

Terminata la ghost experience arriva il momento di confronto con il titolare e, tra una cosa e l'altra, **decido per puro caso di complimentarmi anche con lui per la qualità del salame.** Il titolare sorride felice e mi confida che è uno dei prodotti che l'azienda di famiglia produce lì con dedizione ed amore.

Cos'è mancato quindi durante la visita in questa cantina?

La capacità di valorizzarsi! **Se avessi saputo che il salame era di loro produzione avrei attribuito ancora più valore all'esperienza,** e chissà, probabilmente avrei anche valutato la possibilità di comprarlo. **L'errore è stato doppio:** non promuovere fin da subito il proprio prodotto, ma anche perdere l'occasione di pubblicizzarlo una volta avuta l'occasione su un piatto d'argento.

Dietro questo episodio non si nasconde semplicemente un piccolo errore dell'hospitality manager, ma una vera e propria tendenza che riscontriamo in gran parte delle aziende italiane: la mancata percezione del proprio valore. Spesso le cantine danno per scontato ciò che hanno dimenticando che per l'enoturista anche le piccole cose donano un grandissimo valore aggiunto alla visita. La morale quindi è: **valorizza sempre ciò che hai come se fosse la cosa più importante al mondo, anche se per te non lo è!**

Perché è importante richiedere le ghost experience?

Gli occhi esperti di un professionista del settore possono notare subito gli errori che non stanno permettendo alla tua proposta enoturistica di dare il suo meglio, ma anche tutti quei piccoli accorgimenti che il tuo hospitality manager non sta ancora mettendo in atto per sfruttare appieno la visita del turista. Insieme a te creiamo un percorso di consulenza in grado di dare una svolta al tuo business enoturistico.

Se anche tu vuoi avere un nostro ghost in azienda scrivici a redazione@winemeridian.com!