Il ruolo dell’Hospitality Manager: una professione seria spesso sottovalutata

scritto da Lavinia Furlani | 18 Dicembre 2023

Dalla **nostra ultima indagine**, che ha coinvolto centinaia di professionisti dell’accoglienza provenienti da tutta Italia, è emerso che gran parte di queste figure, oltre a gestire l’ospitalità in cantina, si trovano ad assumere responsabilità in molti altri settori oltre al loro ruolo di Hospitality Manager.

Gli Hospitality Manager spesso si occupano anche di marketing, del reparto commerciale, dell’amministrazione, della produzione… Talvolta di un mix di tutte queste cose insieme. In molti casi è emerso che l’Hospitality Manager è il titolare stesso, con tutto ciò che ne consegue in termini di tempo da dedicare all’attività enoturistica.

Insomma, **è piuttosto comune che gli addetti ospitalità ricoprano molti altri ruoli.** Ma tutto ciò ha delle conseguenze.

Per comprendere appieno l'importanza di dedicare tempo a questa professione, è cruciale considerare le molteplici responsabilità che gli Hospitality Manager affrontano sia prima che dopo la visita dei clienti.

Perché un Hospitality Manager ha bisogno di tempo per svolgere bene la sua professione?

Essere un addetto all'ospitalità non significa solo aprire le porte della cantina e far degustare qualche vino. Se è vero che anche solo occuparsi di questo è impegnativo, è altrettanto vero che **l'Hospitality Manager si occupa di molto altro**, sia nel pre e che nel post-visita.

Le attività pre-visita

- **Preparazione dell'offerta enoturistica:** dallo studio di un listino prezzi adeguato all'ideazione di percorsi coinvolgenti e strutturati.
- **Organizzazione prima di ogni visita,** come l'assicurarsi di essere provvisti di grissini per la degustazione o che le aree dell'azienda siano in ordine.
- **Attirare enoturisti in azienda.** Un esempio è la gestione dei rapporti con i tour operator, o assicurarsi che l'esperienza enoturistica sia ben comunicata online.
- Le **interazioni con il cliente prima del suo arrivo**: comunicazioni via mail e telefono, incastrare gli appuntamenti, soddisfare eventuali esigenze…

Le attività post-visita

- **Vendita al wine shop,** con tutto ciò che ne consegue: gestione delle spedizioni, compilazione di fatture…
- **Fidelizzazione del cliente:** come far sì che un enoturista diventi un cliente fedele? E’ importante rimanere in contatto con newsletter e strategie mirate.

Ti rivedi nel ruolo dell’Hospitality Manager tuttofare? Entra nel Club degli Hospitality Manager: il primo club dedicato a te!

Iscriviti gratuitamente per entrare nella community dedicata all’enoturismo!

Clicca qui per iscriverti!