Matteo Loda: “Gli enoturisti non vengono a giudicarti. Vengono per stare bene”

scritto da Veronica Zin | 16 Marzo 2026



Matteo Loda, responsabile dell’accoglienza di Contadi Castaldi, ha vinto il premio “Accogliente” al Best Wine Hospitality Manager 2026. In questa intervista racconta come ha imparato a mettere da parte la tecnica per abbracciare l’umanità: ascoltare, adattarsi e far sentire ogni ospite come un amico, non un giudice.

C’è un dettaglio che Matteo Loda cita quando parla del suo lavoro: quella sensazione iniziale di sentirsi osservato, giudicato, messo alla prova dall’ospite. Una tensione che chi lavora in cantina conosce bene e che Matteo ha saputo trasformare in consapevolezza. **Perché nella maggior parte dei casi, dice, le persone non vengono in cantina per mettere alla**

prova chi le accoglie. Vengono per stare bene.

Matteo Loda è Responsabile dell'accoglienza di Contadi Castaldi, cantina della Franciacorta con cui collabora da anni. Il suo percorso inizia tra ristoranti, bar e discoteche durante gli anni universitari, poi un'esperienza all'estero, e infine l'ingresso in cantina: prima affiancando i colleghi nelle visite, poi crescendo fino a coordinare un team hospitality che definisce "giovane ed energico, come la cantina che rappresentiamo".

Il 4 febbraio 2026, a Riva del Garda, nell'ambito della 50ª edizione della fiera Hospitality – Il Salone dell'Accoglienza, **Wine Meridian e Wine Tourism Hub gli hanno assegnato il premio "Accogliente" della seconda edizione del concorso Best Wine Hospitality Manager**: riconoscimento dedicato a chi si distingue per calore umano, cortesia e attenzione ai dettagli, capace di far sentire l'ospite immediatamente a casa. Un profilo che sembra costruito su misura per lui.

Puoi parlarci del tuo background professionale e del tuo percorso nell'hospitality? Qual è il tuo ruolo attuale?

Il mio percorso nell'ospitalità inizia negli anni dell'Università, quando lavoravo in ristoranti, bar e discoteche. Tornato da un'esperienza all'estero, ha avuto inizio la mia avventura in Contadi Castaldi, cantina con cui collaboravo già da qualche anno. Ho iniziato affiancando i colleghi che conducevano le visite, imparando e comprendendo che l'accoglienza in cantina è prima di tutto ascolto, autenticità e capacità di raccontare un territorio attraverso il calice. Nel tempo mi sono specializzato nell'enoturismo, in visite guidate, degustazioni ed eventi. Oggi sono responsabile dell'accoglienza in cantina e coordino il team hospitality di Contadi Castaldi, un team giovane ed energico, come la cantina

che rappresentiamo.

Quali sono i dettagli e i piccoli gesti che ritieni fondamentali per far sentire un ospite immediatamente a casa?

Credo che la prima impressione che si fa l'ospite, quando arriva in cantina, condizioni poi il resto dell'esperienza. Attenderlo all'ingresso, sorridere, salutarlo cordialmente chiamandolo col suo nome, chiedere se durante il viaggio sia andato tutto bene e se prima di partire per il tour abbia bisogno di qualcosa; **accoglierlo in un ambiente pulito e ordinato, utilizzare un linguaggio semplice e di facile comprensione, che non metta in difficoltà chi, magari, è meno esperto di vino**: questi sono solo alcuni dei piccoli, ma preziosi, dettagli che riteniamo fondamentali affinché un ospite possa subito trovarsi a suo agio quando varca le porte di Contadi Castaldi.

In che modo riesci a conciliare il calore umano e la spontaneità dell'accoglienza con gli standard di servizio e la cura del dettaglio?

Inizialmente è stato complicato: **ero molto focalizzato sulla struttura e sulla tecnica e poco sull'aspetto umano**. Ero intimorito, **pensavo che l'ospite fosse lì per mettermi sotto esame, per giudicarmi, in attesa che sbagliassi qualcosa**. In realtà, poi, ho scoperto velocemente che **la maggior parte delle volte l'ospite cerca nella persona che lo accoglie in cantina una persona amica, socievole, qualcuno con cui fare due chiacchiere e con cui degustare un bicchiere di vino**.

Gli standard di servizio rappresentano il telaio, la struttura, e garantiscono qualità e coerenza, mentre spontaneità, autenticità ed empatia rappresentano l'anima

dell’esperienza. La chiave è la naturalezza: rispettare le procedure e la cura del dettaglio, ma senza rigidità. L’obiettivo è far percepire che dietro ogni gesto c’è sì preparazione, ma anche umanità, affinché chi entra in cantina si senta libero, ascoltato e realmente importante.

Quanto conta la capacità di leggere le emozioni dell’interlocutore per trasformare una semplice visita in un’esperienza basata sul rapporto umano?

La capacità di leggere le emozioni dell’ospite è fondamentale. Osservare il linguaggio del corpo, il tono della voce e la disponibilità al dialogo permette di capire quali siano le sue aspettative e il suo stato d’animo. C’è chi desidera un racconto tecnico, chi preferisce un momento leggero e conviviale, chi cerca discrezione o un’esperienza più intima.**Riconoscere queste sfumature consente di adattare ritmo, contenuti e modalità di interazione.** È proprio questa capacità di modulare l’esperienza sulle persone che trasforma una semplice degustazione in un ricordo indelebile.

Punti chiave

1. **Premio “Accogliente” 2026 a Matteo Loda**, riconoscimento per calore umano e attenzione ai dettagli nell’enoturismo.
2. **La prima impressione conta:** accogliere l’ospite per nome e in un ambiente ordinato è decisivo.
3. **Gli ospiti non vengono a giudicare:** cercano convivialità, non un esame tecnico sul vino.
4. **Standard di servizio e spontaneità non si escludono:** la struttura è il telaio, l’empatia è l’anima.

5. **Leggere le emozioni dell’ospite** trasforma una degustazione in un ricordo indelebile.