

Le 10 regole per diventare un buon Hospitality Manager

scritto da Lavinia Furlani | 21 Aprile 2025



Sempre più cantine cercano Hospitality Manager competenti, ma il profilo ideale è difficile da trovare. Questo articolo propone 10 regole fondamentali per avviare con successo una carriera nell'enoturismo: dall'empatia all'innovazione, dalla gestione della visita alla vendita, fino al post-visita e alla promozione. Un vero professionista che unisce competenze gestionali e relazionali.

Il settore enoturistico italiano sta vivendo una crescita continua, ma una delle difficoltà più comuni per le cantine resta il **reclutamento di personale qualificato**. Secondo l'indagine di Wine Tourism Hub sul settore enoturistico 2024, il 54,2% delle cantine intervistate ha dichiarato che la principale difficoltà riguarda proprio il reclutamento di personale formato per gestire l'accoglienza enoturistica.

Seguono altre problematiche come **motivare e trattenere il personale**.

L'Hospitality Manager è una figura relativamente recente, che ha acquisito rilevanza solo negli ultimi anni. In molti, infatti, non vedono ancora questa professione come una carriera da perseguire, il che ha creato un gap nella formazione di professionisti qualificati per questa posizione. La figura dell'Hospitality Manager, infatti, richiede una combinazione di **hard skills** e **soft skills** che non è facile trovare in un singolo candidato.

Leggi anche: [Cosa fa e come diventare un hospitality manager?](#)

Ma cosa significa essere un buon Hospitality Manager? Vediamo insieme le 10 regole che ogni buon manager nel settore enoturistico dovrebbe seguire per garantire una gestione ottimale del business e migliorare l'esperienza del cliente.

Competenza chiave	Sintesi operativa
1. Accogliere con empatia e inclusione	Un buon Hospitality Manager deve essere in grado di fare una prima impressione positiva, facendo sentire ogni ospite benvenuto. Creare un ambiente di inclusività e disponibilità aiuta a far sentire i visitatori a loro agio, dando loro una sensazione di appartenenza.
2. Educare senza annoiare	Spiegare il vino ad un neofita è una vera e propria responsabilità. Un buon Hospitality Manager deve essere capace di far avvicinare le persone al mondo del vino, senza mai risultare pedante o noioso, rendendo l'esperienza coinvolgente e interessante.

Competenza chiave	Sintesi operativa
3. Valorizzare il territorio	La cantina non è un'entità isolata; essa si inserisce all'interno di un territorio che va promosso. Se il territorio è ricco di storia, cultura e bellezze naturali, il manager dovrebbe sfruttare queste risorse per creare esperienze uniche per i visitatori, stimolando l'interesse e l'apprezzamento per la zona circostante.
4. Superare la paura della vendita	Uno degli aspetti fondamentali dell'enoturismo è la vendita del vino . L'Hospitality Manager deve essere in grado di affrontare il tema della vendita senza timore, utilizzando il suo approccio relazionale per guidare l'ospite verso l'acquisto di un prodotto che lo soddisfi.
5. Saper parlare almeno l'inglese	In un mondo sempre più globalizzato, un buon Hospitality Manager non può prescindere dalla conoscenza delle lingue. L'inglese è fondamentale per poter interagire con una clientela internazionale.
6. Gestire imprevisti e logistica con efficienza	Che si tratti di no-show o problemi logistici con i tour, è fondamentale saper risolvere rapidamente le situazioni problematiche, mantenendo sempre la calma e l'efficienza.
7. Promuovere su tutti i canali	È fondamentale non solo accogliere, ma anche promuovere le esperienze offerte dalla cantina sui vari canali di comunicazione, coinvolgendo i tour operator e sfruttando tutte le piattaforme digitali per raggiungere un pubblico più ampio.

Competenza chiave	Sintesi operativa
8. Innovare e formarsi costantemente	Un buon Hospitality Manager deve formarsi continuamente e avere la capacità di innovare: dalla digitalizzazione alla creazione di nuove strategie di vendita.
9. Curare il post-visita	L'accoglienza non finisce con la visita. Che si tratti di un wine club o di follow-up personalizzati, mantenere il contatto con il visitatore dopo la sua esperienza è essenziale per trasformare ogni visita in una risorsa che cresce nel tempo.
10. Porsi obiettivi ambiziosi e misurabili	L'Hospitality Manager deve essere un vero e proprio manager, capace di stabilire obiettivi ambiziosi e di monitorare i risultati ottenuti.

L'Hospitality Manager è una figura complessa che va ben oltre l'accoglienza: è un professionista che deve saper gestire una varietà di compiti, dalle vendite alla promozione, dalla gestione logistica alla cura dei clienti nel lungo periodo.

Leggi anche: [Hospitality Manager: il ruolo fondamentale per il successo delle cantine](#)

Punti chiave

1. **Empatia, inclusione e relazione** sono la base per accogliere e coinvolgere ogni tipo di visitatore.
2. **Formazione, innovazione e strategie** digitali sono imprescindibili per restare competitivi.
3. **Territorio, storia e cultura** vanno raccontati per creare un'esperienza completa.
4. **Vendita, fiducia e relazione**: saper vendere senza forzature è parte integrante del ruolo.

5. **Lingue, problem solving e obiettivi** concreti completano il profilo dell'Hospitality Manager moderno.