

A Petra: quando il bello è la prima arma di accoglienza

written by Lavinia Furlani | 23 Luglio 2021



Sembrirebbe troppo facile raccontare di esperienze di enoturismo quando tocchiamo aziende che hanno strutture così belle che le rendono famose in tutto il mondo. E invece è proprio qui che il fattore umano si trova a dover gestire una sfida ancora più complessa: essere all'altezza della struttura.

Già da cinque km prima la vedi, come un tempio Maya e, man mano che ti avvicini, senti salire dentro di te l'aspettativa: chissà come sarà gestita l'esperienza di enoturismo, chissà chi mi trasferirà i valori e le scelte architettoniche di una cantina così esclusiva. Ed è per questo che non è facile superare la prova accoglienza in aziende come [Petra](#).

C'è riuscita perfettamente **Elena Volyanska**, **referente accoglienza** a Petra, che ci ha accompagnato in una visita che ha saputo convincerci sia nell'impostazione che nella relazione.

Elena ha saputo **miscelare lo storytelling in modo perfetto**, passando dalle informazioni sulla famiglia, alla parte di architettura, a dati tecnici ed enologici, agli aneddoti che ti rimangono impressi anche dopo qualche mese dalla visita.

In strutture così imponenti è fondamentale avere un approccio sobrio e pacato, come quello che lei ha avuto con noi.

Siamo noi che le abbiamo dato il ritmo, quando abbiamo fatto domande tecniche è sempre stata pronta a rispondere in modo esaustivo. Ma quando abbiamo voluto andare oltre su alcuni aspetti, lei ha bypassato senza voler per forza spiegarci tutto.

La degustazione è stata condotta da **Vitaliano Tirrito**, **direttore export** del [Gruppo Terra Moretti](#). Conosco Vitaliano da tanti anni e credo sia uno di quei **manager talentuosi che ha saputo mettere a valore un'innata capacità relazionale**.

Vitaliano è un creatore di territori comuni di confronto, e riesce naturalmente a farsi ricordare. Non si fa problemi e ti mette nelle condizioni di non farti problemi, ha un approccio leggero che potrebbe talvolta essere scambiato per superficiale, ma quando è il momento di andare in profondità, lo si trova preparato e competente.

Di lui ricordo una presentazione di un vino fatta davanti ad una platea di importatori in un evento internazionale: è stato l'unico a parlare per 3 minuti di storia, emozioni, suggestioni senza dare info tecniche sul vino o sull'azienda. E, sarà forse un caso, il suo è stato il vino più apprezzato, ed in un secondo momento tutti gli importatori sono andati al desk a chiedere approfondimenti.

La cito nuovamente, ma la sua presenza fa sempre la differenza: abbiamo rivisto **Paola Maffina**, responsabile comunicazione del gruppo, che è stata con noi per tutta la sera.

È un segnale di grande professionalità farsi trovare sempre in prima persona e non nascondersi dietro mail e WhatsApp. Con Paola il divertimento è assicurato, nella condivisione di visioni aziendali o del sistema vino, ma anche pezzi di vita personale.

È bello trovare calore umano anche in cattedrali come Petra, che potresti aspettarti come algide o distaccate, ma che ti fanno ripartire con la voglia di tornarci.

I suggerimenti e le idee di accoglienza che abbiamo colto da Petra:

- dare la possibilità di acquisto di vecchie annate nel wine shop dopo la visita;
 - in base all'orario del giorno offrire pacchetti diversi e con diversi abbinamenti food.
-