

# Far assaggiare il vino al wine shop: diritto o gentile concessione?

scritto da Lavinia Furlani | 18 Agosto 2025



*Molti clienti si aspettano l'assaggio gratuito in cantina come un diritto, creando attriti con il personale. L'articolo analizza come questa abitudine, nata da anni di offerte indiscriminate, possa essere superata. La soluzione risiede nell'adottare politiche chiare e comunicate, trasformando un'aspettativa in un servizio professionale che valorizza l'esperienza e il prodotto.*

Una cosa che ci fanno notare spesso gli addetti alla vendita in cantina è che i clienti danno per scontato che l'assaggio di vino prima di acquistare sia gratuito. Sempre più spesso, chi entra in un wine shop lo fa con l'aspettativa, nemmeno troppo implicita, di ricevere un assaggio gratuito. Non come

gesto di accoglienza, ma come diritto acquisito.

## **“Ma come faccio a comprare se non assaggio?”**

Ecco, proprio questo tema mi tocca molto. Perché, se da un lato capisco la frustrazione di chi lavora nei punti vendita e si ritrova ogni giorno a gestire richieste e pretese fuori misura, dall'altro lato vedo una questione ben più ampia e delicata: il rapporto tra cliente e valore percepito dell'esperienza.

## **L'assaggio gratuito è una gentilezza, non un obbligo**

In tanti Paesi del mondo del vino dalla California al Sudafrica, passando per Australia, Nuova Zelanda e persino Scozia, **l'assaggio si paga**. E nessuno si scandalizza. C'è un listino chiaro e preciso. Vuoi degustare? Bene, ha un costo. Poi magari, **se compri, ti viene scontato**. Ma intanto il principio è trasparente: l'assaggio è un servizio.

Da noi, invece, regna ancora la cultura dell'“omaggio implicito”. Questo atteggiamento, purtroppo, è il frutto di anni in cui l'assaggio è stato offerto in modo indiscriminato dalle cantine italiane, senza un contesto né una logica di reciprocità, a volte per insicurezza commerciale. E ora raccogliamo i frutti.

## **Educare il cliente... Con gentilezza strategica**

Il problema, infatti, non è l'assaggio in sé, ma **la mancanza di regole condivise**. Molte cantine non comunicano chiaramente se, cosa e quanto si può assaggiare. Non c'è un cartello, un'informazione all'ingresso, nemmeno una frase stampata su un depliant. **Tutto è lasciato alla contrattazione orale, allo**

**stile del venditore, all'umore del cliente.** Ed è proprio lì che iniziano le frizioni.

Chi lavora in cantina si trova così a dover decidere al momento, spesso sotto pressione, se dare un goccio o negarlo. Ma negarlo, oggi, è quasi vissuto come un atto ostile.

Personalmente, non credo ci sia una sola risposta giusta. Ogni cantina deve **decidere consapevolmente** che tipo di politica adottare:

- **Assaggio sempre gratuito?** Va bene, ma allora usalo come leva per chiedere qualcosa in cambio (una mail, un feedback, una foto postata).
- **Assaggio a pagamento con sconto sull'acquisto?** Ottimo, ma fallo capire subito, in modo chiaro e scritto, magari con dei cartelli appositi.
- **Solo un primo assaggio gratuito selezionato da te?** Anche questa è una scelta valida, soprattutto se la bottiglia è già aperta e sai che va finita a fine giornata.

Tutte queste sono opzioni. Ma devono essere scelte, non improvvisazioni.

## **Il cliente ha sempre ragione? No. Va guidato.**

Non possiamo più pensare di risolvere tutto con “la cortesia personale” o con la frase: **“Dai, apriamogliela tanto è un cliente”**. Il cliente oggi non va solo coccolato, **va educato**. E per farlo, dobbiamo essere uniti e coerenti perché se una cantina fa pagare e l'altra no, se un'azienda ti fa assaggiare dieci vini e l'altra nemmeno uno, allora il cliente continuerà a muoversi tra pretese, confusione e poca gratitudine.

Mi piace ricordare una cosa: **la legge della reciprocità funziona sempre**. Se offri un piccolo assaggio con sincerità,

spesso il cliente si sentirà in dovere di fare qualcosa: comprare, lasciare i contatti, ricordarsi di te. Ma non possiamo più permetterci di **fare tutto gratuitamente** per principio. Non in un mercato dove il vino va spiegato, valorizzato e venduto in modo professionale.

---

## Punti chiave

- **L'assaggio gratuito non è un obbligo**, ma una gentile concessione della cantina da non dare per scontata.
- **Avere regole chiare e comunicate (scritte) sull'assaggio evita malintesi** e valorizza il servizio offerto ai clienti.
- **La coerenza tra cantine è fondamentale** per educare il cliente a un approccio più consapevole e rispettoso.
- **L'assaggio può diventare una leva di marketing** per raccogliere contatti o feedback, non solo un costo per l'azienda.