# Nel racconto della cantina, il corpo parla prima delle parole

scritto da Lavinia Furlani | 11 Maggio 2026



*Nell’accoglienza in cantina, il 93% della comunicazione passa attraverso voce, postura e sguardo, non attraverso i contenuti verbali. Eppure chi lavora nel wine hospitality continua a prepararsi quasi esclusivamente su cosa dire, trascurando il come. Tre strumenti – pausa, distanza fisica e variazione di ritmo – possono trasformare ogni visita in un’esperienza emotiva memorabile.*

**La maggior parte delle persone che lavorano nell’accoglienza del vino dedica il 90% della propria energia a prepararsi su cosa dire. Quasi nessuno si chiede, però come dire le cose.**

È un errore costoso. Perché le ricerche sulla comunicazione

sono abbastanza chiare: il contenuto verbale, ovvero le parole che scegli, incide per circa il 7% su ciò che l'interlocutore percepisce e trattiene. **Il restante 93% passa attraverso la voce, il ritmo, le pause, la gestualità, lo sguardo, la postura**.

Detto in modo diretto: **puoi avere il racconto aziendale più raffinato del settore ma se lo reciti con lo sguardo fisso nel vuoto e la voce piatta di chi sta leggendo un foglio, hai già perso**.

Chi lavora nell'hospitality di una cantina sa perfettamente cosa deve dire. Lo ha ripetuto centinaia di volte. Eppure, in troppi casi, **ogni visita assomiglia a un'esecuzione tecnica**. Un copione recitato con precisione, ma senza trasporto. Senza quella qualità di presenza che fa sentire al visitatore: **questa persona è qui per me ed è qui con me**

Questo meccanismo ha una causa ben precisa. Quando sei troppo concentrato su cosa dire, il corpo smette di partecipare. Smetti di sorridere. Il ritmo si appiattisce. Le pause scompaiono. E la persona che hai davanti, anche inconsciamente, lo percepisce. Non riesce a spiegarlo, ma sente che qualcosa manca.

**Quello che manca è il paraverbale. Il tono di voce.** L'accelerazione improvvisa quando arrivi alla parte più appassionante della storia. Il sussurro strategico, quello con cui abbassi la voce per dire che stai per condividere qualcosa di raro.

## Il corpo non mente. E il visitatore lo sa.

C'è un esperimento mentale utile. Pensate all'ultima storia che vi ha davvero catturati. Un podcast, un narratore intorno a un tavolo, un bambino che racconta cosa ha fatto a scuola con quella energia impossibile da fermare. Cosa aveva quella

narrazione che mancava alle ultime tre presentazioni aziendali a cui avete assistito?

Probabilmente non mancano i contenuti, ma l'intenzione. L'intenzione non passa per le parole. Passa per il corpo. E il corpo, quando siamo troppo concentrati sul testo, viene messo da parte come una variabile secondaria.

Il risultato è paradossale: più ci prepariamo sul contenuto, **più rischiamo di apparire distanti. La competenza si vede, ma la connessione manca**.

## Tre strumenti che cambiano l'esperienza, senza cambiare il contenuto.

Il primo è la pausa. Non la pausa perché non ricordi cosa viene dopo, ma la pausa deliberata, quella che crei prima di una rivelazione. Prova a fare silenzio per tre secondi prima di raccontare l'episodio più significativo della storia della tua cantina. Non tre secondi sembrano niente. In una presentazione, sono un'eternità. E quella eternità dice all'ascoltatore: **quello che sto per dirti è importante**.

Il secondo è la distanza fisica. Ti avvicini alle persone quando vuoi raccontare qualcosa di personale? Ti allontani, invece, quando vuoi creare attesa? **La prossimità corporea è uno strumento narrativo che quasi nessuno usa consapevolmente, eppure crea atmosfera in modo immediato.**

Il terzo è la variazione di ritmo. Un racconto monotono, anche se ha contenuti eccellenti, addormenta. Un racconto che accelera nei momenti di tensione rallenta nei momenti di emozione e si ferma nei momenti cruciali, tiene svegli. **Non serve essere attori. Serve essere presenti.**

Chi visita una cantina porta a casa un'emozione, non un manuale. E le emozioni non nascono dai contenuti. Nascono dal modo in cui qualcuno ti guarda mentre ti racconta qualcosa che

ama. Dal tono con cui abbassa la voce su un dettaglio che vuole che tu non dimentichi. Dalla pausa che si prende prima di dirti qualcosa di vero.

Quelle cose non si imparano a memoria. Si allenano. E per allenarle, bisogna prima smettere di credere che bastino i contenuti.

---

## Punti chiave

1. **Il 93% della comunicazione passa per voce, sguardo e postura:** i contenuti verbali contano solo il 7%.
2. **Prepararsi solo sui contenuti è un errore:** senza trasporto emotivo, ogni visita diventa un copione recitato.
3. **La pausa deliberata prima di una rivelazione** segnala all’ascoltatore che ciò che segue è importante.
4. **Distanza fisica e variazione di ritmo** sono strumenti narrativi potenti, quasi mai usati consapevolmente.
5. **Il visitatore porta a casa un’emozione**, non un manuale: le emozioni nascono dal come, non dal cosa.