

Casale del Giglio: quando la risorsa umana supera tutto

scritto da Lavinia Furlani | 22 Luglio 2021



Era da un anno esatto che aspettavo di ritornare a [Casale del Giglio](#). Pensavo che fosse per la magia di poter rivedere il **sito archeologico** che sorge nel cuore dell'azienda. Pensavo che fosse per la pasta alla Gricia che non vedevo l'ora di assaggiare. Pensavo fosse per la qualità dei vini. Pensavo fosse per la storia della **famiglia Santarelli** che ha dato un forte contributo ai vini del Lazio.

Ma solo quando Gino è entrato nel viale dell'azienda ho capito che il mio desiderio era legato prima di tutto al rivedere **Elise Rialland** e **Linda Siddera**. Due professioniste dell'accoglienza, capaci di impostare con naturalezza una danza armonica fatta di tutti ingredienti ben bilanciati:

descrizione dei vini, racconti sull'azienda, confronto sul mercato, attenzione per i bambini, ascolto attivo e condivisione genuina.

Non riesco a scrivere di loro singolarmente perché hanno dimostrato una tale **sintonia professionale** da percepirle come un'unica energia, nonostante due modi di essere ben distinti tra loro. Linda ed Elise ci hanno accolto con gioia e con quella naturalezza da farti quasi credere che non avrebbero voluto essere in nessun altro posto se non con te in quel momento.

Hanno messo da parte la loro scaletta di visita per condividere con noi come impostare le ore a disposizione ed hanno sempre assecondato ciò che arrivava a prescindere dal disegno iniziale. Questa è una dote rarissima: **il canovaccio di una visita può essere modificato a seconda di chi si ha davanti**. Se l'obiettivo dell'accoglienza è far uscire l'enoturista contento, possiamo anche contemplare che magari non gli abbiamo fatto vedere tutta l'azienda, ma che è stato meglio soffermarsi un po' di più su altro.

È quello che definiamo il **metodo ametodico**: hai una traccia, hai un metodo, ma lo dimentichi appena l'ospite arriva davanti a te e da quel momento ti lasci guidare da ciò che percepisci come più adeguato in quel contesto e in quel momento. **La necessità di dover per forza dire tutto o far vedere tutto è il più grande nemico della comunicazione**. E questo lo hanno capito bene Elise e Linda che hanno dato esempio di come l'esperienza di enoturismo passi proprio da questo stile e da questa **capacità di adattamento**.

"Il serbatoio lo puoi trovare uguale in tutta Italia, mentre noi vogliamo far vedere ciò che è peculiare, a meno che non ce lo chieda il visitatore" ci racconta Linda.

Mi è piaciuto inoltre come Elise e Linda ci abbiano chiesto molto di noi, dei nostri progetti e di quello che abbiamo

visto nelle altre aziende, per poter carpire qualche spunto da mettere in pratica a Casale del Giglio.

In aziende che hanno attrattive forti come un sito archeologico attivo, o come un'oasi naturale con un lago, o un vigneto sperimentale, verrebbe naturale pensare che la risorsa umana si possa permettere di mettersi meno in gioco. Questo è un grandissimo errore.

La risorsa umana è sempre la chiave dell'esperienza. E lo dimostra anche l'incontro con **Marijke Gnade, responsabile dell'area archeologica** che ci ha letteralmente stregato con i suoi racconti e con il suo sguardo pieno di passione a tal punto da dedicare una vita all'epoca pre-romanica.

Il tempo ci sfugge letteralmente di mano ed è quello che capita quando stai bene, quando il lavoro si fonde con il piacere e quando stai con chi ti piace.

Questa magica atmosfera è stata creata anche dalla presenza della giornalista **Mariella Morosi** con il marito **Piero**.

Anche questi sono i regali dell'Italian Wine Tour: avevamo incontrato Mariella in Piemonte qualche settimana fa e ci siamo dati appuntamento in Lazio per passare qualche ora assieme. **Questo è uno degli esempi di come il vino sia creatore di relazioni e di condivisione.** Mariella è una donna speciale, prima ancora che una giornalista preparata e mai superficiale, e con la sua energia ha contribuito a farci vivere dei momenti intensi e di qualità a Casale del Giglio. Non è facile creare relazioni autentiche tra giornalisti, ma con persone come Mariella tutto passa in secondo piano ed emerge solo il suo grande cuore, alimentato da un entusiasmo contagioso e dalla sua sana curiosità.

I suggerimenti e le idee di accoglienza che abbiamo colto da Casale del Giglio:

- non voler per forza far vedere tutto di una azienda anche se si hanno cose uniche;
 - ipotizzare dei bonus-raccolta punti sull'acquisto vino, che contemplino come omaggio visite guidate ed esperienze gastronomiche in abbinamento;
 - non focalizzarsi sulla visita tecnica della cantina, che è molto simile a tutte le altre cantine.
-