

# Cosa abbiamo da imparare dal mondo dei distillati?

written by Lavinia Furlani | 6 Luglio 2021



Se mai avessi avuto un dubbio sul senso di inserire nel nostro tour Hospitality anche una realtà che non si occupa di vino, lo avrei subito fugato al mio ingresso in [Marzadro](#).

Ad accoglierci **Stefano Marzadro**, che in pochissimi minuti ci ha catapultato in un **master esperienziale** di che cosa significhi fare accoglienza. Stefano è un grande conoscitore delle logiche di comunicazione, un attentissimo osservatore e uno di quelli che ha capito che l'ascolto non passa solo dall'udito ma da tutto ciò che il tuo visitatore ti porta e ti comunica.

È stato il primo che ha verbalizzato un concetto per me fondamentale: **chi fa accoglienza oggi, deve prima di tutto essere un intrattenitore.**

Pochissimi tecnicismi nella visita che ci ha fatto fare in distilleria, e tanti aneddoti. Molto più facili da ricordare e quindi molto più efficaci. Stefano mi ha fatto capire con semplicità che si può essere popolari senza sminuire il proprio valore ed evitando inutili esercizi di stile. Tutto questo appare semplice e naturale, ma dietro c'è tanta formazione e tanto studio, non solo del prodotto ma soprattutto di come ci si relaziona.

Sono due i parametri che Stefano condivide con tutto il team Hospitality :

- se fai due visite uguali, qualcosa non ha funzionato: **ogni visita deve essere diversa dalla precedente;**
- se alla fine della visita ti viene chiesto: *“ma tu sei della famiglia?”* hai fatto bingo perché significa che hai saputo trasmettere tutti i valori in modo naturale e coinvolgente.

Stefano ci ha illustrato con lucidità e visione il modello di accoglienza di Marzadro, e mi ha colpito molto la sua capacità di analisi. E quando si è messo dietro al banco, prima di servirci una grappa dopo l'altra ci ha confessato quello che è il rischio di ogni manager dell'accoglienza: farsi fregare dal pregiudizio di cui tutti siamo vittime quando qualcuno entra nelle nostre aziende.

La soluzione: trattare tutti come se fossero i tuoi migliori clienti e non considerare come sono vestiti o che orologio indossano. Mai dare nulla per scontato, parola di Stefano Marzadro!

Grazie Stefano, ti inviteremo presto all'interno dei nostri percorsi formativi per una contaminazione positiva e proficua!

**I suggerimenti e le idee di accoglienza che abbiamo colto da**

## **Marzadro:**

- Ricordarsi che chi ti visita è il tuo primo ambasciatore: il valore del passaparola è da non trascurare.
- Avere un canovaccio ma dimenticarselo appena arriva il cliente e adattarsi a lui.
- Sfruttare tutte le occasioni possibili per fare cultura del prodotto, anche fuori dai momenti di accoglienza.