

Da Marzadro dove l'accoglienza parla a tutti

scritto da Fabio Piccoli | 7 Luglio 2021



Prima dell'arrivo del Covid da [Marzadro](#), a Nogaredo (Trento), erano **oltre 60.000 i visitatori** che “assalivano” pacificamente la storica distilleria trentina.

“Questi primi due mesi di riapertura – ci spiega **Alessandro Marzadro**, terza generazione della famiglia attiva nel mondo della distillazione dal 1949 – stanno testimoniando il desiderio di moltissime persone di riprendere una vita normale che contempli, ovviamente, viaggi e visite anche in luoghi come il nostro”.

E la **distilleria Marzadro** è un luogo nato, concepito per l'accoglienza, capace di coniugare al meglio la parte produttiva con quella dell'ospitalità. Non pensiamo di sbagliare affermando che Marzadro è uno dei meglio riusciti

esempi in Italia di cosa significa fare accoglienza professionale nell'ambito delle produzioni tipiche.

Ogni visitatore che passa da Marzadro in poco più di un'ora riesce a diventare uno straordinario ambasciatore della grappa italiana di qualità nel mondo. Ed è questo il primo obiettivo dell'attività enoturistica che prima di essere un veicolo di vendita è uno straordinario strumento culturale, capace di far comprendere ai cosiddetti turisti del gusto i reali valori di un prodotto tipico.

Veicolare cultura, non dobbiamo mai dimenticarlo, è **il principale e più importante strumento di marketing** e quindi di commercializzazione.

Sempre su questo fronte, infatti, Marzadro ha probabilmente istituito negli anni **il più ampio staff di brand ambassador** (circa 40 collaboratori) che per tutto l'anno effettuano **presentazioni** in particolare **nel diffuso tessuto alberghiero del Trentino**. Mi è capitato spesso di imbattermi nelle loro presentazioni in qualche albergo trentino e sono sempre state esperienze di assoluta piacevolezza.

Da Marzadro questo l'hanno capito benissimo e basta ascoltare le presentazioni di Alessandro durante la visita per diventare dei grandi estimatori della grappa a prescindere da quale può essere la tua conoscenza iniziale del prodotto.

Il percorso delle visite da Marzadro è stato attentamente curato ma senza mai dare l'impressione di un qualcosa di codificato, di uguale per tutti.

“Per noi la **personalizzazione delle visite** è un fattore molto importante – sottolinea Alessandro – e cerchiamo il più possibile il coinvolgimento dei nostri ospiti. Per questa ragione stimoliamo tutti i nostri collaboratori coinvolti nell'accoglienza ad utilizzare, ad esempio, lo **strumento dell'aneddotica** che è preziosa per stimolare la curiosità di chi ti ascolta ma anche per far ricordare meglio ciò che si

comunica”.

Grande spazio, a tal riguardo, è stato dato, anche nelle **gallerie fotografiche**, all'**evoluzione del territorio nel tempo**, immagini utilissime per dare da un lato la percezione della storicità della famiglia Marzadro ma anche quanto questa azienda ha contribuito alla crescita socio-economica della loro terra. La **semplificazione dei messaggi** è alla base della comunicazione Marzadro ma questo senza mai correre il rischio di banalizzare i contenuti, anzi, tutt'altro, garantendo una divulgazione perfetta capace di essere compresa da tutti.

“La prima regola che spieghiamo a tutti i nostri collaboratori – evidenzia Alessandro – è di **non giudicare mai il visitatore dall'abito**. Per noi tutti devono essere accolti ed accompagnati con la medesima cura e attenzione”.

Ammetto che ascoltando le spiegazioni di Alessandro, anche quelle più tecniche, ho compreso **quanta strada deve fare in tal senso la comunicazione del vino che tutt'oggi**, troppo spesso, risulta poco comprensibile allontanando potenziali appassionati. Un percorso comunicativo che ti accompagna senza mai annoiarti e che ti porta alla degustazione con la percezione di avere già tutti gli strumenti per comprendere al meglio i prodotti.

Ed è questo ciò che certifica meglio di ogni altra cosa la validità di una visita: il riuscire a far percepire ai visitatori le peculiarità dei processi produttivi e quindi i valori più identitari ed autentici dei propri prodotti.

Prima della visita a Marzadro devo ammettere che ero un fan del modello di accoglienza delle distillerie di Whisky in Scozia, ma oggi se dovessi dare un consiglio ad un amico prima di mandarlo nelle Highlands gli direi di passare da Nogaredo, alle porte di Trento, **dove la Grappa è in grado di raccontarti storie fantastiche**.