Enoturismo e primo contatto: come la gestione delle email determina il successo delle prenotazioni

scritto da Lavinia Furlani | 21 Settembre 2026

L’esperienza enoturistica parte dalla prima email, ben prima dell’arrivo in cantina. I test “ghost mail” di Wine Meridian rivelano risposte spesso lente o incomplete da parte delle cantine italiane. Curare i template di risposta, con tono cordiale ed esaustivo, aiuta a trasformare i contatti online in prenotazioni concrete e clienti fedeli nel tempo.

Quando affianco titolari e manager del vino, prima o poi arriva sempre la stessa domanda: “Lavinia, abbiamo un’ottima offerta enoturistica, **come portiamo più gente a fare degustazioni?**”.

La mia risposta parte da un punto di vista diverso. Molte realtà investono capitali importanti per rendere impeccabile la tenuta, perdendo però di vista il vero inizio del viaggio. L'istinto porta a concentrarsi sull'esperienza fisica, perfezionando i vini in mescita e l'allestimento degli spazi. Tuttavia, **l'ospitalità prende vita nel momento esatto in cui un turista vi digita un'email**.

Chi vi scrive sta quasi certamente contattando altre tre o quattro strutture della vostra zona.

Per misurare la reattività del settore, conduciamo regolarmente dei test inviando delle "ghost mail", ovvero messaggi in cui ci fingiamo turisti interessati a prenotare un'esperienza in cantina. I risultati mostrano una dinamica chiara: **diverse cantine italiane inviano risposte secche**, forniscono indicazioni incomplete o tralasciano del tutto la comunicazione.

Rispondere in tempi idonei e con un approccio realmente ospitale fa la differenza tra acquisire un cliente e cederlo alla concorrenza. Preparare dei template di risposta accattivanti, esaustivi e cordiali risulta un'attività a costo zero capace di garantire un ritorno immediato sulla percezione del brand aziendale. Anche quando la struttura ha esaurito la disponibilità, gestire quel contatto con professionalità crea un ponte prezioso per le visite future.

Proprio per questo motivo, il test in incognito rappresenta uno dei primissimi passaggi che affrontiamo prima di avviare le nostre consulenze. Condividere i risultati di questa verifica genera sempre una profonda **presa di coscienza da parte delle aziende**. Da quel momento esatto partiamo per analizzare e ottimizzare ogni singolo processo in cui la cantina dialoga con il turista, costruendo un'esperienza di altissimo livello ben prima che l'ospite arrivi fisicamente in tenuta.

Vuoi strutturare protocolli di accoglienza digitale infallibili per la tua azienda? Nel nostro corso dedicato condividiamo i metodi e i modelli digitali esatti che utilizziamo ogni giorno con le cantine per trasformare le richieste online in visite reali.

Scopri il corso “Diventa la cantina più cercata online”!

Punti chiave

1. **La prima impressione nasce dall’email di risposta**, ben prima dell’arrivo fisico in cantina.
2. **I test ghost mail rivelano risposte spesso lente**, incomplete o del tutto assenti nelle cantine italiane.
3. **Template di risposta curati rappresentano un investimento a costo zero** con ritorno immediato sull’immagine del brand.
4. **Gestire ogni contatto, anche a disponibilità esaurita, costruisce un ponte prezioso** verso visite future.
5. **L’analisi dei processi digitali apre la strada a un’esperienza di accoglienza di alto livello**.