

Gli errori che commettono gli enoturisti: anche gli ospiti sbagliano!

scritto da Lavinia Furlani | 27 Maggio 2024



Chi l'ha detto che essere Hospitality Manager è semplice?

Spesso si tende a puntare il dito sugli errori degli Hospitality Manager, il che da un lato è giusto perché è importante che questa figura, nata da poco e che sta acquisendo sempre più rilevanza, migliori e maturi. Tuttavia, è bene non dimenticare che lavorare con il **pubblico** è un lavoro duro e che anche gli enoturisti sbagliano, eccome!

Uno dei punti chiave emersi dal nostro recente webinar "[Anche gli enoturisti sbagliano](#)" è la necessità di "educare" non solo gli Hospitality Manager, ma anche gli enoturisti. È essenziale far comprendere che una visita in cantina non è paragonabile a

un **parco divertimenti** come Gardaland. Questo equivoco nasce infatti spesso da aspettative mal formulate che purtroppo sono ancora presenti nel settore enoturistico.

Leggi anche: [Enoturismo a Lanzarote: un modello di semplicità e successo](#)

Di seguito, esamineremo alcuni errori comuni commessi dagli enoturisti e offriremo **suggerimenti** su come gestirli e prevenirli.

Pretendere lo sconto sulla visita una volta acquistato il vino

Alcuni enoturisti, dopo aver acquistato vino, si aspettano uno sconto sul prezzo della visita. Questo comportamento non solo sminuisce il lavoro e la professionalità dell'hospitality manager, ma ignora anche i costi associati all'organizzazione delle visite. È importante far capire ai visitatori che la visita ha un **valore intrinseco** che va oltre l'acquisto del vino.

Stare seduti al tavolo di degustazione ad oltranza

In cantine con spazi limitati, è cruciale **gestire il tempo** in modo efficiente. Se gli enoturisti rimangono seduti oltre il tempo previsto, si può creare un disservizio per i visitatori successivi. Anticipare le esigenze di spazio e comunicare chiaramente i tempi di permanenza può prevenire situazioni spiacevoli.

Ritardi e no-show

I ritardi e le mancate presentazioni sono problematici, soprattutto in un'agenda fitta di visite. È utile ispirarsi a pratiche comuni nella ristorazione, come l'avviso agli ospiti delle eventuali **conseguenze** di un ritardo.

Arroganza e presunzione di conoscenza

Alcuni enoturisti possono mostrare un atteggiamento arrogante, presumendo di sapere tutto sul vino dopo aver seguito qualche corso di avvicinamento. È importante gestire queste situazioni con tatto, riconoscendo la loro conoscenza ma anche sottolineando che ogni azienda ha **particolarità uniche** che meritano attenzione.

Il lavoro dell'hospitality manager richiede non solo competenze tecniche, ma anche una grande capacità di gestione delle **relazioni umane**. Educare gli enoturisti e gestire con professionalità i loro comportamenti errati può migliorare significativamente l'esperienza enoturistica e contribuire a creare un'immagine positiva e rispettata dell'azienda.

Invitiamo tutti i nostri lettori a condividere le proprie esperienze e soluzioni per arricchire questo dialogo e crescere insieme nel mondo dell'enoturismo. Scriveteci a redazione@winemeridian.com per raccontare le vostre esperienze.