

# 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](mailto:redazione@winemeridian.com) per raccontare le vostre esperienze.