

Hospitality Manager: il ruolo fondamentale per il successo delle cantine

scritto da Lavinia Furlani | 17 Marzo 2025



L'Hospitality Manager è una figura chiave per il successo dell'enoturismo, responsabile dell'accoglienza, della fidelizzazione e della vendita diretta in cantina. Dalla pianificazione delle visite alla gestione post-visita, combina competenze manageriali, comunicative e digitali per creare esperienze memorabili. Il corso WTH Academy Advanced forma professionisti specializzati per questo ruolo strategico nel settore vinicolo.

Negli ultimi anni, l'enoturismo è diventato un settore chiave per le cantine italiane, trasformandosi da attività marginale a una vera e propria opportunità di business. Alla base di questa evoluzione c'è una figura professionale fondamentale:

L'Hospitality Manager.

Molto più di un semplice addetto all'accoglienza, l'Hospitality Manager è responsabile dell'intera esperienza enoturistica. Coordina l'organizzazione delle visite, cura la comunicazione con i clienti, gestisce il wine shop e sviluppa strategie di fidelizzazione post-visita. Un ruolo che unisce competenze manageriali, capacità relazionali e una profonda conoscenza del mondo del vino.

Il ruolo dell'Hospitality Manager in cantina

L'Hospitality Manager cura ogni dettaglio dell'ospitalità per offrire un'accoglienza professionale, coinvolgente e redditizia per l'azienda. Il suo ruolo si articola in tre fasi principali: la preparazione della visita, la gestione dell'esperienza in cantina e le attività post-visita.

Pre-visita: pianificazione strategica e attrazione dei visitatori

Prima ancora che il visitatore metta piede in cantina, l'Hospitality Manager lavora per costruire un'offerta enoturistica che sia attrattiva e in linea con le esigenze del pubblico. Tra le sue responsabilità rientrano:

- **Progettazione dell'offerta:** creazione di percorsi tematici (sensoriali, storici, tecnici), esperienze personalizzate per target specifici (famiglie, esperti, neofiti) e pacchetti combinati con attività locali, come visite culturali ed esperienze gastronomiche.
- **Preparazione degli ambienti:** verifica della pulizia e dell'ordine delle aree di accoglienza, gestione delle scorte di vino per la degustazione, approvvigionamento di prodotti complementari (pane, formaggi, grissini) e attenzione a richieste speciali, come esigenze

alimentari o accessibilità.

- **Marketing e promozione:** gestione delle collaborazioni con tour operator e influencer, aggiornamento dei canali digitali (sito web, social media, piattaforme di booking), gestione delle recensioni online e creazione di campagne promozionali mirate per attrarre visitatori.
- **Gestione delle prenotazioni:** utilizzo di sistemi CRM e PMS per ottimizzare la gestione dei clienti, organizzazione del calendario visite, risposta alle richieste e invio di conferme e promemoria.

Durante la visita: creazione di un'esperienza memorabile

Il momento della visita è il cuore dell'accoglienza enoturistica e l'Hospitality Manager ne è il protagonista, assicurandosi che ogni ospite viva un'esperienza coinvolgente e in linea con le sue aspettative.

- **Accoglienza personalizzata:** ricezione calorosa e professionale, ascolto delle esigenze dei visitatori e gestione degli imprevisti (ritardi, no-show, gruppi numerosi).
- **Presentazione dell'azienda:** narrazione efficace e coinvolgente della storia aziendale, delle peculiarità del territorio e dei metodi di vinificazione, con materiale informativo disponibile in più lingue.
- **Guida alla degustazione:** spiegazione delle caratteristiche organolettiche dei vini, adattando il livello di dettaglio in base alla preparazione degli ospiti, e cura dell'allestimento del tavolo di degustazione per un'esperienza più immersiva.
- **Gestione dei diversi tipi di visitatori:** modulazione dell'esperienza per esperti, neofiti e famiglie con bambini, utilizzando tecniche di coinvolgimento come giochi o quiz sul vino.

Post-visita: fidelizzazione e valorizzazione del cliente

Il lavoro dell'Hospitality Manager non si esaurisce con la visita, ma prosegue con strategie di fidelizzazione per trasformare i visitatori in clienti abituali e ambasciatori del brand.

- **Gestione del wine shop:** vendita diretta dei prodotti, suggerimenti di abbinamento cibo-vino, organizzazione delle spedizioni nazionali e internazionali, vendita di merchandising e gestione dell'e-commerce.
- **Comunicazione post-visita:** inserimento dei clienti in mailing list per offerte esclusive, invio di email di ringraziamento personalizzate e creazione di programmi fedeltà o wine club per incentivare la continuità della relazione.
- **Analisi e miglioramento:** raccolta di feedback tramite questionari e recensioni online, valutazione delle performance di vendita e dell'efficacia dell'esperienza per un miglioramento continuo.

Oltre a queste attività operative, l'Hospitality Manager svolge anche funzioni gestionali e strategiche, tra cui la pianificazione economica del settore enoturistico, la formazione del personale di accoglienza, la gestione della comunicazione istituzionale e la partecipazione a fiere ed eventi per promuovere l'azienda. La sua capacità di adattarsi agli imprevisti e di risolvere situazioni critiche con clienti difficili o insoddisfatti è un ulteriore elemento chiave che rende questa figura professionale indispensabile per il successo dell'enoturismo.

Leggi anche: [Il ruolo dell'Hospitality Manager: una professione seria spesso sottovalutata](#)

Competenze necessarie per diventare un Hospitality Manager

Per intraprendere questa carriera servono competenze specifiche che spaziano dal marketing al customer care, passando per la conoscenza del settore vinicolo. Le principali skill richieste sono:

- **Competenze manageriali** (gestione delle risorse, pianificazione economica e amministrativa).
- **Capacità comunicative e relazionali** (indispensabili per accogliere i visitatori e raccontare il territorio).
- **Conoscenza del mondo del vino e del turismo** (approccio multidisciplinare che unisce tecnica e storytelling).
- **Utilizzo degli strumenti digitali** (gestione dei canali social, booking online e CRM per la fidelizzazione dei clienti).
- **Conoscenza delle lingue straniere**, con l'inglese come requisito minimo per dialogare con il pubblico internazionale.

Per chi desidera specializzarsi e intraprendere una carriera come Hospitality Manager, **Wine Tourism Hub** ha progettato **WTH Academt Advanced**, un corso avanzato dedicato a questa figura chiave dell'enoturismo. Il programma affronta in modo pratico e approfondito tutti gli aspetti fondamentali del ruolo, dalla gestione dell'accoglienza alla fidelizzazione dei clienti, passando per strategie di marketing, vendita diretta e organizzazione di esperienze enoturistiche memorabili.

Per maggiori informazioni contatta redazione@winemeridian.com.

Leggi anche: [Hospitality manager: meglio esperto di vino o di accoglienza?](#)

Punti chiave

1. **Hospitality Manager:** ruolo centrale nell'enoturismo, dalla visita alla fidelizzazione del cliente.
2. **Esperienza memorabile:** gestione dell'accoglienza, degustazioni personalizzate e vendita diretta in cantina.
3. **Strategie post-visita:** wine club, mailing list e fidelizzazione dei clienti per aumentare il valore dell'enoturismo.
4. **Competenze essenziali:** conoscenza del vino, abilità relazionali e gestione digitale per attrarre visitatori.
5. **Formazione avanzata:** il corso WTH Academy Advanced specializza i professionisti nell'ospitalità enoturistica.