

L'accoglienza efficace passa dalla semplicità

scritto da Lavinia Furlani | 7 Luglio 2021



La semplicità comunicativa è un obiettivo difficile da raggiungere ma assolutamente efficace nelle visite aziendali. Riuscire a far comprendere a qualsiasi interlocutore chi sei, cosa fai, come lo fai e perché lo fai.

Ed è questo che **Anna Marzadro** è riuscita a fare con maestria nella visita che ci ha fatto fare a [Madonna delle Vittorie](#). Il tutto con una semplicità di fondo, semplicità di atteggiamento, semplicità di espressione, semplicità nel modo di porsi. Quella semplicità che comunica sicurezza e rispetto per l'altro.

Siamo arrivati con 45 minuti di ritardo e Anna non ce lo ha fatto pesare minimamente; era nel parcheggio ad accglierci con un sorriso contagioso e con una reale manifestazione di

gioia di averci in azienda. Ci siamo subito sentiti ospiti e non visitatori.

Ed in un attimo ci ha accompagnato per un aperitivo pensato per coinvolgere anche il nostro piccolo Biagio con un succo di mela trentino. Ovviamente servito anche per Biagio in un calice da degustazione: come sempre, sono questi piccoli dettagli a fare la differenza.

Anna ha una caratteristica fondamentale ed efficace: **trasmette gioia di vivere ed ama profondamente quello che fa**. Questo a mio avviso è un primo biglietto da visita che contribuisce a creare il giusto humus su cui far aderire l'esperienza di enoturismo.

La sua presenza c'è e si sente, pur avendo un modo di porsi molto rispettoso e delicato, che rimane un passo indietro. Anna è naturalmente predisposta alle relazioni, anche con il territorio e con le agenzie di accoglienza della zona, con cui crea partnership vantaggiose per entrambi.

Di lei mi ha colpito un aspetto che trovo fondamentale ma spesso tralasciato da chi fa accoglienza: **ogni mattina Anna si chiede perché un cliente dovrebbe scegliere Madonna delle Vittorie**. Domanda che ognuno di noi dovrebbe farsi a fronte di un'offerta sempre più ricca e varia. E la prima risposta arriva naturale a Madonna delle Vittorie: **perché c'è Anna che vi accoglierà con maestria e naturalezza!**

Il suo obiettivo è da sempre far uscire dalla sua azienda ogni visitatore con il sorriso e con noi ci è riuscita perfettamente.

I suggerimenti e le idee di accoglienza che abbiamo colto da Madonna delle Vittorie:

- Creare relazioni personali con albergatori locali, creando interessi reciproci per lo sviluppo del

turismo.

- Accogliere anche chi arriva in bici e dare la possibilità di un momento di ristoro prima della visita.