

L'enoturismo e l'allegria possono coesistere?

scritto da Lavinia Furlani | 7 Luglio 2021



Ci sono alcune monete che sono universali, e una di queste è la **cordialità**. Pare semplice riuscire ad essere cordiali in un'attività di accoglienza, ma vi assicuro che non è scontato aver da subito la percezione di essere accolti con autentica gioia.

La seconda moneta è l'**energia**. Quella che ho respirato da chi ci ha accolto in [Kettmeir](#).

Elisa Biasolo coordina il team Hospitality dell'azienda, composto da 5 persone.

Elisa crede fortemente in quello che fa, ama il suo lavoro, ama il territorio da cui è stata adottata (è una vicentina trapiantata in Alto Adige) e ama far sentire il visitatore al

centro di ogni sua visita. Non considera l'enoturista un cliente, ma lo considera un vero e proprio ospite. Un ospite a cui far vivere momenti di divertimento e di spensieratezza, mantenendo però il focus sul territorio e sui vini dell'azienda. Ha una straordinaria capacità di creare team e alleanze e ha saputo organizzare la nostra visita curando ogni minimo dettaglio, ma facendo sembrare tutto casuale e leggero.

Monica Zuccaro, pure lei adottata dall'Alto Adige ma di provenienza campana. Se penso a Monica penso a che cosa è in grado di fare la motivazione personale. Un esempio su tutti? Monica ha imparato il tedesco in 6 mesi ed ora è in grado di fare visite guidate in lingua.

Quello che invece non si può imparare è l'attitudine alla relazione, alla voglia reale e genuina di conoscere chi ci viene a visitare e il desiderio di lasciare qualcosa di tuo, un'emozione, un ricordo, una conoscenza. E in questo Monica ci ha letteralmente travolto e fatto entrare in una centrifuga di entusiasmo, passione, curiosità e leggerezza.

Tutto ciò che ci aspettiamo da una visita in un'azienda.

Lo confesso. Con Elisa e Monica mi sono divertita. Mi hanno trasmesso **energia e vitalità**. Pur trasmettendomi tutte le informazioni e nozioni sul mondo Kettmeir e sul territorio. Ma ci hanno saputo coinvolgere ed essere noi i primi a sentirci protagonisti di un'esperienza.

È stato magico vederle a contatto con gli ospiti locali, un gruppo di affezionati che vivono quotidianamente l'azienda e sono i primi piccoli ambasciatori di Kettmeir. Nessun pregiudizio, nessun trattamento diverso, ma lo stesso sorriso per noi e per l'anziano signore seduto all'ingresso.

E per finire, pur avendo una personalità tutte e due dirompente, **hanno saputo tenere sempre Kettmeir al centro**,

facendo emergere anche la visione lungimirante di un'azienda che valorizza le risorse umane, che crede in loro e le mette al centro del gioco. Chapeau!

I suggerimenti e le idee di accoglienza che abbiamo colto da Kettmeir:

- se si conoscono i nomi di chi ha prenotato la visita in azienda, chiamarli per nome quando arrivano: sono dettagli che fanno la differenza;
- provare a fare delle degustazioni interattive coinvolgendo gli ospiti come se fossero parte della sceneggiatura;
- prendersi il tempo di analizzare che cosa fa "la concorrenza".