

Risorse umane: chiave dell'enoturismo

scritto da Lavinia Furlani | 29 Giugno 2021



Si parla tanto di enoturismo ma sempre troppo poco delle risorse umane coinvolte in tutti i processi di accoglienza. Stiamo parlando di tutte quelle donne e uomini, titolari di azienda, manager o stagisti che ogni giorno accolgono decine di enoappassionati nei piazzali delle loro aziende.

E se è vero che l'enoturismo non è una degustazione ma una esperienza, sono proprio le risorse umane a renderla unica e memorabile. È spesso sottovalutato il ruolo determinante che può avere una persona nel creare, o non creare una relazione. È infatti **la relazione che si crea** con chi ci accoglie in azienda che **ci predispone o meno ad una esperienza positiva.**

È la persona che ci accoglie che può supplire ad una sala degustazione non perfetta, ad una azienda in un luogo non particolarmente attrattivo, o ad una offerta enoturistica non particolarmente originale o esclusiva. Per questo è forse **più importante trovare persone qualificate e abili nel creare**

relazioni autentiche ed efficaci, piuttosto che persone preparatissime su vini e vitigni ma non in grado di capire con empatia come adattarsi a chi si trovano davanti.

Non stiamo dicendo che non è importante essere preparati sull'azienda o sui vini, quello lo diamo per scontato. Ma **ci riferiamo a tutte quelle aziende che non investono abbastanza in preparazione relazionale dei team** che si occupano di accoglienza. Come sempre sono le **soft skills**, o come le chiamiamo noi le **abilità invisibili**, a fare la differenza.

Il turismo del vino sta intercettando sempre più visitatori diversi tra di loro, e **non possiamo pensare di applicare un protocollo di accoglienza uguale per tutti**. È fondamentale **sapersi rinnovare** ogni volta che una nuova auto parcheggia nel piazzale e comprendere a fondo perché quelle persone hanno scelto di trascorrere due ore nella nostra azienda e con quale obiettivo.

Durante l'[Italian Wine Tour](#) di questo mese vi racconteremo di tutte le persone che abbiamo incontrato e che meritano di essere citate prima ancora dei vini che ci hanno fatto assaggiare.

Metteremo in luce i loro punti di forza con l'obiettivo di far comprendere a tutti quanto è delicato il ruolo di chi si occupa di accoglienza, dove l'ascolto e la comprensione dell'interlocutore diventano abilità invisibili fondamentali.

Dedicheremo ogni giorno dello spazio, non tanto per valorizzarli, ma per mettere a disposizione di tutto il comparto ciò che ci ha colpito, nell'auspicio che diventi di stimolo e di esempio per qualcuno. E ogni tanto faremo anche un decalogo di errori, ovviamente in questo caso senza citare aziende e persone, sempre con l'obiettivo di essere da stimolo

Perché come sempre **dobbiamo ricordarci che non dobbiamo mai dare nulla per scontato.**