

Risorse umane qualificate per l'enoturismo: i segreti per assicurarsi un team Hospitality di successo

scritto da Isabella Lanaro | 14 Ottobre 2024



La qualità del personale è fondamentale nell'enoturismo, e l'Hospitality Manager rappresenta il principale Brand Ambassador dell'azienda. La formazione continua, il coaching e le visite anonime sono strumenti chiave per migliorare le competenze e monitorare le performance.

Nel mondo dell'enoturismo, la qualità del personale è fondamentale per garantire un'esperienza indimenticabile ai visitatori. L'Hospitality Manager della cantina è il principale Brand Ambassador dell'azienda. Proprio per questo motivo è cruciale l'azienda riveda i processi di selezione per

attrarre e formare individui motivati e adeguati ai ruoli assegnati.

Una delle principali sfide è la mancanza di risorse umane qualificate, ed in regioni vitivinicole con scarsa disponibilità di personale qualificato, adottare strategie mirate può fare la differenza. Collaborazioni con istituti formativi, programmi di stage e tirocini, e campagne di recruitment mirate possono aiutare a colmare le lacune nel personale.

Leggi anche: [Sei alla ricerca di un Wine Hospitality Manager per la tua azienda? Non commettere questo errore](#)

Ma una volta trovato il team Hospitality perfetto, come assicurarsi un'ottima performance?

Formazione continua per il team Hospitality

La formazione del personale non deve essere un evento isolato, ma un processo continuo. Investire in corsi specifici e personalizzati è fondamentale per migliorare le competenze del team. Formazione tecnica, corsi di lingua, e workshop sulla cultura del vino possono arricchire il bagaglio professionale del personale.

Una formazione adeguata è cruciale per la figura dell'hospitality manager, un professionista che gestisce una vasta gamma di mansioni. Questa figura deve destreggiarsi tra marketing e normativa fiscale per la vendita diretta, padroneggiare le tecniche di public speaking, organizzare un'agenda fitta e, non da ultimo, affinare le proprie abilità di vendita.

Coaching e sviluppo delle competenze

Con il coaching mirato non si lavora solo per trasmettere

conoscenze, ma si prepara il personale a gestire le sfide quotidiane con professionalità. Sessioni di coaching individuali e di gruppo possono contribuire significativamente al miglioramento delle performance del team. Il coaching è essenziale per potenziare le competenze e la motivazione del personale coinvolto nell'accoglienza, nella vendita diretta al wine shop, nella gestione dei visitatori e nei rapporti con i tour operator.

Un esempio è il percorso di coaching di Wine Tourism Hub, che comprende un percorso motivazionale e di formazione per i singoli dipendenti e per il team completo insieme ad attività per aumentare la motivazione e la focalizzazione personale. Il tutto viene seguito da un accompagnamento nella definizione di obiettivi chiari e realistici durante l'anno e il monitoraggio dei risultati nel tempo. Questo è un esempio di come si può estrarre il meglio dal proprio team hospitality con l'attività di coaching.

Esperienze ghost e feedback autentici

Le esperienze ghost, ovvero visite anonime per valutare la qualità dell'offerta enoturistica, offrono un feedback dal valore inestimabile. Queste visite non preannunciate permettono di osservare le operazioni quotidiane in modo genuino, identificando aree di miglioramento senza influenzare il comportamento del personale.

Il vantaggio di richiedere una visita anonima è che consente di creare un piano di consulenza perfettamente su misura, lavorando sui reali punti deboli dell'accoglienza riscontrati dal team di professionisti.

Leggi anche: [Cosa non funziona nella tua proposta enoturistica? Te lo dice Wine Meridian con una visita sotto copertura!](#)

Affrontare la gestione delle risorse umane con un approccio

strutturato e personalizzato può trasformare le sfide in opportunità di crescita. Investire nella formazione continua e monitorare costantemente le performance sono passi essenziali per garantire un'esperienza coinvolgente e soddisfacente per i visitatori.

Adottare queste strategie non solo migliorerà l'efficacia del team, ma anche la qualità dell'intera esperienza enoturistica.

Contattaci a formazione@winemeridian.com per saperne di più sui nostri servizi di coaching, corsi e webinar personalizzati.

Punti chiave:

1. **La formazione continua è essenziale:** Investire in corsi specifici per migliorare le competenze del team hospitality, come lingue e cultura del vino, è fondamentale per garantire un'esperienza di qualità.
2. **Il coaching potenzia le performance:** Sessioni di coaching individuali e di gruppo aiutano a sviluppare le competenze e la motivazione del personale, migliorando l'accoglienza e la gestione delle vendite dirette.
3. **Le esperienze ghost forniscono feedback preziosi:** Le visite anonime permettono di identificare aree di miglioramento autentiche, offrendo spunti per perfezionare l'esperienza enoturistica.

2. Quali vantaggi offrono le esperienze ghost nel migliorare l'offerta enoturistica?

Le esperienze ghost forniscono un feedback autentico sul servizio offerto, permettendo di identificare punti deboli che potrebbero passare inosservati. Questa valutazione consente di

apportare miglioramenti mirati per aumentare la qualità dell'accoglienza.

3. Come il coaching migliora le competenze del team hospitality?

Il coaching aiuta a sviluppare le competenze del team hospitality in modo personalizzato, migliorando le performance nella gestione dei visitatori, nella vendita diretta e nei rapporti con tour operator, aumentando la motivazione e la qualità del servizio.