

La dignità della professione: il valore dell'Hospitality Manager nel settore del vino

scritto da Lavinia Furlani | 24 Marzo 2025



Mi capita spesso di sentire l'Hospitality Manager descritto come **una figura di supporto**, qualcuno che semplicemente accoglie gli ospiti in cantina e li accompagna nel percorso di degustazione. Una percezione riduttiva e ormai obsoleta, che non rende giustizia a un ruolo strategico per il successo dell'enoturismo.

Per anni le aziende vitivinicole hanno posto tutta la loro attenzione su altre figure, come quella dell'Export Manager. Per quanto l'export sia una fonte importante per la salute delle cantine italiane, non è l'unica. La vendita diretta è fondamentale e gli Stati Uniti, trendsetter mondiali per eccellenza, lo dimostrano: **le cantine americane puntano quasi**

tutto sui loro wine shop. Pensate che le cantine spesso dispongono di un bancone, elemento centrale delle loro sale accoglienza, che incentiva a consumare vino nelle loro aziende sempre aperte a tutti.

Sappiamo che le cantine italiane ad oggi seguono altri principi, ma non possiamo negare che l'Hospitality Manager sia il punto di connessione tra l'azienda, il territorio e il visitatore. Un professionista che, oltre a conoscere il vino, deve padroneggiare competenze di marketing, storytelling, gestione delle relazioni e vendita.

Pensate poi ai clienti di un brand, che felici di visitare l'azienda, si trovano ad interfacciarsi unicamente con l'Hospitality Manager nel momento in cui visitano l'azienda. **Se l'Hospitality Manager non è all'altezza delle aspettative, ne risente l'azienda.** Si tratta di una figura rappresenta l'azienda verso i consumatori.

Per troppo tempo questo ruolo è stato considerato accessorio, ma oggi sappiamo che la qualità dell'accoglienza è determinante per la reputazione e la crescita di un brand vinicolo.

Leggi anche: [Cosa fa e come diventare un hospitality manager?](#)

Nel nostro **Manifesto degli Hospitality Manager**, del quale settimanalmente condividiamo i vari punti nel [Club degli Hospitality Manager](#), sottolineiamo proprio questo: la professione merita il giusto riconoscimento, in termini di status e di crescita professionale. Non si tratta solo di un lavoro di front office, ma di una responsabilità strategica che incide direttamente sulla fidelizzazione del cliente e sulla percezione del marchio.

Abbiamo bisogno di dare a questa figura la dignità che merita. Chi si occupa di accoglienza in cantina non è un semplice esecutore di visite, ma un ambasciatore del vino e della cultura del territorio. E questo richiede preparazione,

visione e capacità di adattarsi a scenari in continua evoluzione.

Il **Manifesto** creato da Wine Tourism Hub non è solo una dichiarazione di intenti, ma un documento vivo, costruito con il contributo di chi, ogni giorno, lavora sul campo. È una guida ispirazionale e operativa per definire cosa significa essere un Hospitality Manager oggi, riconoscendone la complessità e il valore strategico.

Prossimamente condividerò anche nei miei editoriali alcuni spunti presi dal Manifesto. Se avete idee o suggerimenti, siamo sempre pronti ad ascoltarvi: il nostro obiettivo è crescere insieme, rafforzando il ruolo dell'Hospitality Manager e portando l'enoturismo a un livello sempre più alto.

Scopri il concorso "Best Wine Hospitality Manager": [Ti senti un bravo Hospitality Manager? Candidati in una delle 6 categorie del concorso "Best Wine Hospitality Manager"](#)