

Villa Franciacorta, l'accoglienza nel DNA

scritto da Lavinia Furlani | 8 Luglio 2021



Non bastano luoghi meravigliosi o vini eccezionali per rendere memorabile un'esperienza di enoturismo. Questo è un aspetto che spesso viene sottovalutato da alcune realtà. E più le aziende sono in luoghi fantastici o in denominazioni attrattive e più è facile non concentrarsi adeguatamente sulla

parte legata alle risorse umane ed alle competenze invisibili.

Non è quello che è successo da [Villa](#), dove invece ogni volta che torno, ritrovo un **investimento costante nella crescita della capacità di far sentire il visitatore come un re.**

Siamo stati accolti e letteralmente coccolati da Tiziano e da Roberta.

Tiziano Cervone, brand ambassador di Villa, è l'esempio vivente di come attraverso l'ascolto e lo studio si possa crescere e si possa acquisire competenza e credibilità. C'è un modo di accogliere che passa attraverso l'esplosività accattivante e c'è un modo che passa attraverso la **pacatezza avvolgente**. Definirei così lo stile di Tiziano, che in modo impercettibile fa sentire la sua presenza e **cura ogni minimo dettaglio** e si prodiga, prima durante e dopo l'arrivo degli ospiti, affinché tutto sia perfetto ed affinché l'esperienza sia memorabile. E si compie così la magia dell'accoglienza con quella apparente semplicità, delicatezza e dedizione che ti fa sentire al centro senza fartelo pesare.

Non posso non citare che quando Tiziano ha saputo che la nostra visita sarebbe stata il giorno della partita dell'Italia, ci ha organizzato un maxi schermo in azienda, accompagnato da formaggi tipici e altre prelibatezze e ha scelto di rimanere assieme a noi.

Roberta Bianchi. Potrei scrivere un manuale dedicato all'accoglienza prendendo spunto dalle mille sfumature che questa donna ogni volta mette a disposizione con naturalezza.

E la cosa da sottolineare è che non c'è nulla di leccato, di poco autentico. Il suo modo di raccontare l'azienda, il suo modo di condividere i nuovi progetti, il suo modo di confrontarsi sui vini, **tutto è naturale e appare come spontaneo**. Quella spontaneità che porta Roberta ad essere

protagonista di un racconto aziendale che ti fa sentire dentro alla famiglia per tutto il tempo in cui rimani in azienda. Quando entri da Villa tu ti senti a casa perché lei te lo permette e anzi fa di tutto affinché tu ti possa rilassare. Roberta ha le grandi doti della perfetta padrona di casa: anticipa la gestione di ogni dettaglio senza farti accorgere che lo sta gestendo, antepone i tuoi bisogni ai suoi facendoti credere che è tutto facile anche quando non lo è, ti manifesta sincera gratitudine per averle fatto visita e ti mette realmente al centro dell'esperienza anche a costo di rivoluzionare l'impostazione del tour aziendale. Lei sta bene quando tu stai bene. È questa l'essenza dell'ospitalità.

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

- non avere format troppo rigidi di tour aziendali, ma essere pronti a togliere o aggiungere in base alle circostanze del momento;
- far conoscere l'azienda al trade ed ai propri clienti invitandoli in azienda (non solo i titolari dei locali, ma anche personale di sala e di cucina);
- creare alleanze con i colleghi produttori del territorio trovando punti di scambio e di collaborazione (in questo caso nell'osteria di Villa si possono bere altri Franciacorta e questo porta una sinergia di territorio).