

Enoturismo a Distilleria Marzadro: dove l'accoglienza parla a tutti

scritto da Lavinia Furlani e Fabio Piccoli | 1 Giugno 2021



Prima dell'arrivo del Covid, a Nogaredo (Trento), erano oltre 60.000 i visitatori che "assalivano" pacificamente la storica distilleria trentina Marzadro.

La distilleria Marzadro è un luogo nato per l'accoglienza, capace di coniugare al meglio la parte produttiva con quella dell'ospitalità. Non pensiamo di sbagliare quando affermiamo che Marzadro è uno degli esempi meglio riusciti in Italia di cosa significhi fare accoglienza professionale nell'ambito delle produzioni tipiche.

Ogni visitatore che passa da Marzadro riesce a diventare, in poco più di un'ora, uno straordinario ambasciatore della

grappa italiana di qualità nel mondo. Ed è questo il primo obiettivo dell'attività enoturistica che, prima di essere un veicolo di vendita, è uno **straordinario strumento culturale**, capace di far comprendere ai cosiddetti "turisti del gusto" i reali valori di un prodotto tipico.

Veicolare cultura, non dobbiamo mai dimenticarlo, è il principale e più importante strumento di marketing e quindi di commercializzazione.

Sempre su questo fronte, infatti, **Marzadro ha probabilmente istituito negli anni il più ampio staff di brand ambassador (circa 40 collaboratori) che per tutto l'anno effettuano presentazioni**, in particolare nel diffuso tessuto alberghiero del Trentino. Ci è capitato spesso di imbatterci nelle loro presentazioni in qualche albergo trentino e si sono sempre rivelate esperienze di assoluta piacevolezza.

Basta ascoltare le presentazioni di **Alessandro Marzadro, terza generazione della famiglia attiva nel mondo della distillazione dal 1949** per diventare dei grandi estimatori della grappa, a prescindere da quale possa essere la conoscenza iniziale del prodotto.

Il percorso delle visite da Marzadro è attentamente curato, ma senza dare l'impressione di un'esperienza codificata, uguale per tutti.

"Per noi la personalizzazione delle visite è un fattore molto importante – sottolinea Alessandro – e cerchiamo di coinvolgere i nostri ospiti il più possibile. Per questa ragione stimoliamo tutti i nostri collaboratori coinvolti nell'accoglienza ad utilizzare, ad esempio, lo strumento dell'aneddotica, che è preziosa per stimolare la curiosità di chi ti ascolta ma anche per far ricordare meglio ciò che si comunica".

Grande spazio, a tal riguardo, è stato dato, anche nelle gallerie fotografiche, **all'evoluzione del territorio nel**

tempo; immagini utilissime per dare da un lato la percezione della storicità della famiglia Marzadro, e dall'altro la comprensione di quanto questa azienda abbia contribuito alla crescita socio-economica della loro terra.

La semplificazione dei messaggi è alla base della comunicazione Marzadro, ma questo senza mai correre il rischio di banalizzare i contenuti, **garantendo una divulgazione perfetta e capace di essere compresa da tutti.**

“La prima regola che spieghiamo a tutti i nostri collaboratori – evidenzia Alessandro – è di **non giudicare mai il visitatore dall'abito.** Per noi tutti devono essere accolti ed accompagnati con la medesima cura e attenzione”.

Ammettiamo che, ascoltando le spiegazioni di Alessandro, anche quelle più tecniche, abbiamo compreso quanta strada deve fare in tal senso **la comunicazione del vino che tutt'oggi, troppo spesso, risulta poco comprensibile allontanando potenziali appassionati.** Un percorso comunicativo che ti accompagna senza mai annoiarti e che ti porta alla degustazione con la percezione di avere già tutti gli strumenti per comprendere al meglio i prodotti.

Ed è questo ciò che certifica meglio di ogni altra cosa la validità di una visita: il **riuscire a far percepire ai visitatori le peculiarità dei processi produttivi** e quindi i valori più identitari ed autentici dei propri prodotti.

Prima della visita a Marzadro, eravamo grandi fan del modello di accoglienza delle distillerie di Whisky in Scozia; oggi, tuttavia, se dovessimo dare un consiglio ad un amico prima di mandarlo nelle Highlands gli diremmo di passare da Nogaredo, alle porte di Trento, **dove la Grappa è in grado di raccontarti storie fantastiche.**

Le persone che ci hanno accompagnato

Ad accoglierci all'ingresso dell'azienda abbiamo trovato **Stefano Marzadro** che, in pochissimi minuti, **ci ha catapultato in un master esperienziale di che cosa significhi fare accoglienza**. Stefano è un grande conoscitore delle logiche di comunicazione nonché un attentissimo osservatore; per questo, sembra aver capito che l'ascolto non passa solo dall'udito, ma da tutto ciò che il visitatore trasmette e comunica.

È stato il primo a verbalizzare un concetto fondamentale: **chi fa accoglienza, oggi, deve prima di tutto essere un intrattenitore**.

Pochissimi tecnicismi nella visita in distilleria, ma tanti aneddoti (molto più facili da ricordare e quindi molto più efficaci). Stefano ci ha fatto capire con semplicità che **si può essere popolari senza sminuire il proprio valore ed evitando inutili esercizi di stile**. Tutto questo appare semplice e naturale, ma dietro c'è tanto studio non solo del prodotto, ma soprattutto di come ci si relaziona.

Sono due i parametri che Stefano condivide con tutto il team Hospitality:

- se fai due visite uguali, qualcosa non ha funzionato: **ogni visita deve essere diversa dalla precedente;**
- se alla fine della visita ti viene chiesto: "ma tu sei della famiglia?" hai fatto bingo perché significa che **hai saputo trasmettere tutti i valori in modo naturale e coinvolgente.**

Stefano ci ha illustrato con lucidità il modello di accoglienza di Marzadro, e ci ha colpito molto la sua capacità di analisi. Quando si è messo dietro al banco, prima di

servirci una grappa dopo l'altra, ci ha confessato il suo timore, che è il rischio di ogni manager dell'accoglienza: **farsi fregare dal pregiudizio di cui tutti siamo vittime quando qualcuno entra nelle nostre aziende.**

La soluzione: **trattare tutti come se fossero i tuoi migliori clienti** e non considerare come sono vestiti o che orologio indossano. Mai dare nulla per scontato, parola di Stefano Marzadro!

Grazie, Stefano, **ti inviteremo presto all'interno dei nostri percorsi formativi per una contaminazione positiva e proficua!**