

Enoturismo a Kettmeir: l'enoturismo e l'allegria possono coesistere?

scritto da Lavinia Furlani e Fabio Piccoli | 20 Gennaio 2021



Da Kettmeir sanno benissimo cos'è l'enoturismo.

Hanno compreso che non è sufficiente avere una bellissima struttura, un territorio vocato, un paesaggio molto identificativo; **servono anche e soprattutto le persone giuste**

al posto giusto.

Mi voglio soffermare soprattutto sull'offerta enoturistica complessiva di questa azienda che rappresenta uno **straordinario fiore all'occhiello del gruppo Santa Margherita**. Penso che l'aspetto più importante per dimostrare il valore dell'accoglienza da Kettmeir, nella suggestiva valle di Caldaro (la cosiddetta Valle della Primavera), sia la presenza quotidiana di visitatori locali. E stiamo parlando di **uomini e donne del territorio di Caldaro che oggi considerano Kettmeir un posto "loro"**.

La loro presenza rappresenta, a mio parere, la certificazione ufficiale che l'accoglienza da Kettmeir non solo è quanto di meglio uno possa aspettarsi, ma anche assolutamente **autentica**. Ed è proprio quest'ultimo aggettivo che secondo me fa **dell'esperienza a Kettmeir qualcosa di unico**.

Questo è quanto sono riuscite a farci vivere Elisa e Monica durante la nostra visita in azienda e nel territorio circostante, a partire da Castelvecchio, una delle "terrazze" del vino più suggestive del nostro Paese. Qui si può godere di un **paesaggio che dire straordinario è poco, dominato dal Lago di Caldaro circondato da vigne**, prati e boschi e con le montagne che ne fanno da costante cornice.

Il racconto di Kettmeir non parte mai dall'azienda ma dall'Alto Adige, da cosa significa storicamente il vino in questa terra. Anche questo rappresenta una **testimonianza perfetta di come si dovrebbe accogliere un visitatore in un'azienda del vino**.

Quasi sempre si parte dal descrivere la propria realtà dimenticando il contesto in cui è inserita. Eppure è proprio il contesto quello che consente di legittimare, di **comunicare al meglio poi la propria realtà**.

Siamo riusciti a comprendere perfettamente Kettmeir proprio perché **Elisa e Monica ci hanno prima fatto capire cos'è l'Alto**

Adige del vino e poi come la valle di Caldaro rappresenti una sua specifica peculiarità nel contesto complessivo di questa splendida regione vitivinicola.

Non era così scontato, considerando che Kettmeir non è di proprietà di una famiglia altoatesina; ma questo non impedisce loro di **trasudare al 100% lo spirito sudtirolese**.

Penso che questo sia il complimento più bello che possiamo fare a chi oggi gestisce l'accoglienza in Kettmeier, ma al tempo stesso sia **l'insegnamento più utile** che possiamo dare a chi oggi sta studiando il modo migliore per fare hospitality nella propria azienda.

Domandarsi prima di tutto quale è il modo migliore per far sentire l'ospite al centro della visita e dell'attenzione da parte di chi accoglie. L'obiettivo, come ci ha giustamente sottolineato Elisa Biasolo (responsabile dell'ospitalità in Kettmeir) è quello di **"abbattere la quarta parete"**.

Una bellissima espressione che indica, nella terminologia dello spettacolo, quel "muro immaginario" posto di fronte al palco di un teatro, attraverso il quale il pubblico osserva l'azione degli attori. Le rappresentazioni teatrali migliori sono quelle in cui lo spettatore non percepisce più quel muro ma si sente parte integrante dello spettacolo.

Ebbene questa quarta parete noi a Kettmeir non l'abbiamo mai percepita e ci siamo sentiti parte integrante di un'azienda, del suo territorio, dei suoi vini, delle persone che la vivono quotidianamente.

Ecco il vero significato di wine experience, ecco la motivazione che può portare milioni di visitatori nelle nostre cantine garantendo loro un'esperienza che difficilmente potranno dimenticare.

Grazie Kettmeir, grazie Elisa e Monica.

RISORSE UMANE:

Ci sono alcune monete che sono universali, e una di queste è la cordialità. Pare semplice riuscire ad essere cordiali in un'attività di accoglienza, ma vi assicuro che non è scontato aver da subito la percezione di essere accolti con autentica gioia.

La seconda moneta è l'energia: quella che ho respirato da chi ci ha accolto in Kettmeir.

Elisa Biasolo coordina il team Hospitality dell'azienda, composto da 5 persone.

Elisa crede fortemente in quello che fa: ama il suo lavoro, ama il territorio da cui è stata adottata (è una vicentina trapiantata in Alto Adige) e ama far sentire il visitatore al centro di ogni sua visita. Non considera l'enoturista un cliente, ma un vero e proprio ospite. Ha saputo organizzare la nostra visita curando ogni minimo dettaglio, ma facendo sembrare tutto casuale e leggero.

Monica Zuccaro, adottata dall'Alto Adige ma di provenienza campana, ci ha letteralmente travolto e fatto entrare in una centrifuga di entusiasmo, passione e leggerezza. Se penso a Monica penso a che cosa è in grado di fare la motivazione personale. Un esempio su tutti? Ha imparato il tedesco in 6 mesi ed ora è in grado di fare visite guidate in lingua. Quello che invece non si può imparare è l'attitudine alla relazione e il desiderio di lasciare qualcosa di tuo: un'emozione, un ricordo, una conoscenza.

Lo confesso. Con Elisa e Monica mi sono divertita. Mi hanno trasmesso energia e vitalità, senza trascurare tutte le informazioni sul mondo Kettmeir. È stato magico vederle a contatto con gli ospiti locali, un gruppo di affezionati che vivono quotidianamente l'azienda e sono i primi piccoli ambasciatori di Kettmeir. Nessun pregiudizio, nessun trattamento diverso, ma lo stesso sorriso per noi e per l'anziano signore seduto all'ingresso.

E per finire, pur avendo delle personalità dirompenti, hanno saputo tenere sempre Kettmeir al centro, facendo emergere la visione lungimirante di un'azienda che valorizza le risorse umane, che crede in loro e le mette al centro del gioco. Chapeau!