

Sai soddisfare le aspettative dei tuoi visitatori?

scritto da Redazione Wine Meridian | 4 Maggio 2022



Arriva una macchina in parcheggio e scende l'ennesimo gruppo di enoturisti della giornata, **l'hospitality manager gli va incontro e... Inizia a recitare il suo copione preimpostato.** E' un episodio che accade spesso, per non dire quasi sempre: nessuna domanda ai visitatori e poca propensione al comprendere chi si ha di fronte e cosa si aspetta dalla visita.

Le ragioni che innescano il cosiddetto "pilota automatico" nelle aziende possono essere varie:

- Forte (o esclusiva) concentrazione sul proprio "racconto"
- Convinzione che gli ospiti siano interessati a qualsiasi aspetto dell'azienda
- Difficoltà a comprendere i segnali verbali e non verbali degli ospiti

Molti titolari o addetti all'accoglienza cadono nel tranello di credere che **la mancanza di domande e osservazioni da parte degli ospiti derivi dal fatto che la presentazione è stata esaustiva**. In realtà questo spesso si può leggere come una mancanza di interesse e curiosità nei confronti di una presentazione monotona, non adattata all'interlocutore.

Perciò cosa puoi fare per rendere la visita nella tua cantina divertente e soprattutto memorabile?

Ascolta i bisogni dei tuoi visitatori, fai domande. Non si tratta di sottoporre ad un interrogatorio, ma una semplice predisposizione ad aprire le orecchie è sufficiente per capire dove orientarsi. Dopodiché adatta la tua scaletta al visitatore: non puoi ostinarti a raccontare troppi dettagli tecnici se chi hai davanti è un neofita o è venuto per un'esperienza leggera. Infine, **goditi i benefici che questo approccio empatico offre a te e ai tuoi visitatori!**