I cinque volti dell’accoglienza

scritto da Cristian Fanzolato | 13 Luglio 2021



Siamo in viaggio con l’Italian Wine Tour tra le cantine dei nostri produttori per vedere come si sta sviluppando l’enoturismo italiano. Vi stiamo raccontando storie di famiglie, aziende vitivinicole, Hospitality Manager, di prodotti e territori.

Vogliamo approfondire con voi **i cinque “volti” dell’accoglienza**. Molteplici aspetti che sono **impliciti nel significato dell’azione di accogliere:**

1. Ricevere in sé: questo implica l’accettazione dell’altro;
2. Far entrare nel proprio gruppo: questo comporta prima di tutto riconoscersi come parte di un gruppo e trovare punti di incontro per far entrare anche l’altro. Vuol dire dare fiducia;
3. Raccogliere: è un verbo che riguarda qualcosa che “già c’è”, significa riconoscere l’identità dell’altro, per questo è importante l’ascolto;
4. Contenere il “vissuto” di chi accogliamo: significa contribuire a far vivere dei momenti unici a chi ci viene a

visitare, farli sentire a proprio agio come in un abbraccio;
5. Forma e sostanza: ogni aspetto dell'accoglienza si deve realizzare sia in termini di azioni, ma soprattutto di stato d'animo. Fondamentali in questi aspetti la sintonia e la sincerità.

Accogliere coinvolge la nostra capacità di ascolto, la nostra empatia e, in termini più semplici, è direttamente connesso con la nostra umanità.

Per riuscire ad accogliere non basta solo far "entrare" l'altra persona nel nostro "spazio" e soprattutto **non si deve agire aspettandosi una "riconoscenza" o un determinato comportamento da chi abbiamo accolto**.

Abbiamo parlato di umanità, sì perché **il primo passo da fare per realizzare una vera accoglienza sta nel**:

- **riconoscere se stessi come persone** con delle proprie emozioni, **sapersi ascoltare, capire se abbiamo una giornata no, se siamo più suscettibili o meno motivati**. Può capitare di non entrare in sintonia con il cliente o di "subire" un confronto con l'umore sbagliato, anche in questo caso "accettarci" come esseri umani, con punti di forza ma anche di debolezza, è il punto chiave. Fare questo ci aiuterà a ritrovare l'entusiasmo e la condizione ideale per incontrare altre persone;
- **ricordarsi che chi viene da noi è prima di tutto una persona**, per questo dobbiamo **preoccuparci della relazione che instauriamo con lei**; non si tratta né di un numero, né di un robot, né di qualcuno che DEVE comprare qualcosa.

"Accoglienza" implica il fatto di non avere aspettative o pretese. Quando offriamo la nostra accoglienza dobbiamo farlo senza "pretendere" una risposta gratificante: quella sarà la naturale conseguenza al nostro atteggiamento sincero.

Atteggiamento di rispetto della “persona” che si presenta come cliente.

Chi arriva nella nostra azienda in qualche modo ci ha già scelto, sta a noi confermare che la loro è stata la scelta giusta.