Chi è e cosa fa l’Hospitality Manager nel mondo del Vino?

Intervistiamo Giacomo Fani, Public Relations & Hospitality Manager di Marchesi de Frescobaldi

1. **Cosa fa un Hospitality Manager?**

Nel mondo del vino, l’Hospitality Manager è molto più di un semplice “organizzatore di visite”. **È il punto di riferimento per ogni attività volta a far vivere ai visitatori l’anima del brand,** creando esperienze di accoglienza memorabili e autentiche. Dalla gestione del budget da dedicare annualmente alle visite, alla selezione del team hospitality, alla creazione dello storytelling, l’Hospitality Manager pianifica e supervisiona tutto, dalle degustazioni ai tour, con un unico obiettivo: far sì che ogni ospite non solo comprenda il valore del vino, ma si connetta profondamente con la filosofia del marchio e con il territorio.

A questo proposito, **Giacomo Fani, Hospitality Manager di Marchesi de Frescobaldi**, ci offre una panoramica diretta: “Il nostro scopo principale è fare in modo che ogni visitatore esca dalla cantina con un’esperienza che va oltre il vino. Deve percepire la tradizione, la passione e la qualità che sono alla base del nostro lavoro. E questo richiede attenzione per ogni singolo dettaglio.” Accogliere un visitatore è solo l’inizio: ciò che realmente conta è costruire un’esperienza che faccia comprendere al meglio la filosofia aziendale, dalla cura della vigna fino alla bottiglia. **Ma più di ogni altra cosa è costruire una relazione, creare un legame con chi c’è dall’altra parte,** è questo l’elemento che andrà oltre la visita e l’experience e che durerà nel tempo.

“Bisogna cercare di capire cosa il cliente si immagina di

trovare durante l’esperienza in cantina. Gestire l’aspettativa e soddisfarla con l’experience è la chiave per avere successo” ci racconta Fani.

2. **Quali sono le attività più importanti?**

L’Hospitality Manager si occupa di ogni aspetto dell’accoglienza, con l’obiettivo di trasformare una semplice visita in un’esperienza completa, strutturata, immersiva e ritagliata su misura di ogni ospite. “Accogliere con professionalità e gentilezza è solo il primo passo. È fondamentale creare un contesto in cui il visitatore si senta a proprio agio, ascoltato, e soprattutto coinvolto. Lavoriamo su una personalizzazione delle esperienze che renda unica ogni visita.”

Tra le attività principali ci sono:

– **Organizzazione di esperienze personalizzate e tour guidati:** ogni visita è studiata per rispecchiare il livello di interesse e la conoscenza del visitatore, che può essere un appassionato o un neofita o un componente del trade. La personalizzazione è molto importante.

– **Eventi privati e di fidelizzazione**: un altro elemento chiave è mantenere e rafforzare il legame con i visitatori anche dopo la visita in cantina, invitandoli a eventi riservati, degustazioni speciali e iniziative esclusive.

– Collaborazione con il marketing per creare pacchetti esperienziali: lavorando a stretto contatto con il team marketing, l’Hospitality Manager contribuisce alla creazione di pacchetti personalizzati che non solo esaltano il vino, ma raccontano anche il territorio e la tradizione della cantina. Ogni dettaglio è importante per dare valore al prodotto e per far sentire il visitatore parte di una storia più grande.

In sintesi, le attività dell’Hospitality Manager spaziano dalla gestione diretta dell’accoglienza al lavoro strategico sul brand, facendo sì che ogni visita in cantina diventi un momento esclusivo e irripetibile.

3. Le competenze chiave dell’Hospitality Manager

Secondo Giacomo Fani, le competenze di un Hospitality Manager si distinguono per la loro trasversalità: **“Servono doti di ascolto e una spiccata empatia, ma anche conoscenze approfondite di vino, storia del brand e del territorio”**. La conoscenza delle lingue è essenziale, in quanto la clientela del mondo vinicolo è internazionale; l’Hospitality Manager deve essere in grado di interagire con visitatori di ogni parte del mondo, adattando la narrazione e l’approccio in base alla loro cultura.

Le competenze chiave includono:

– Empatia e capacità relazionali: comprendere il visitatore e instaurare con lui un legame autentico è il cuore del lavoro.

– Attenzione al dettaglio e capacità di problem-solving: l’Hospitality Manager deve gestire ogni aspetto dell’esperienza e affrontare eventuali imprevisti, mantenendo sempre alta la qualità dell’accoglienza.

– Solida cultura enogastronomica e territorialità: conoscere il territorio e i suoi prodotti significa poter valorizzare al meglio il vino e comunicare al visitatore un’immagine autentica e profonda.

Fani aggiunge: “Non è un ruolo che si può improvvisare. Avere una formazione sul vino è essenziale, così come possedere una solida base culturale sulle tradizioni locali e una spiccata inclinazione a stare con le persone”.

4. **Come diventare un Hospitality Manager nel settore del vino?**

Chi desidera intraprendere la carriera di Hospitality Manager può iniziare con un percorso formativo in ambito enogastronomico e turistico, e con corsi specifici in wine tasting e management dell'ospitalità, sebbene ancora rari. L'esperienza diretta in cantina è un fattore determinante per costruire una conoscenza pratica e concreta di ogni aspetto del lavoro. "Iniziare con un ruolo operativo, magari nel customer service o in ruoli di accoglienza, permette di acquisire le basi per crescere gradualmente e arrivare a ruoli di maggiore responsabilità."

Alcune delle tappe principali per avviare questa carriera sono:

– **Formazione specifica in enoturismo:** molti istituti offrono corsi specializzati in enoturismo e wine management, per dotare i futuri professionisti delle competenze tecniche necessarie.

– **Esperienze sul campo:** lavorare in cantina, seguendo tour e degustazioni o affiancando il team ospitalità, è un'ottima palestra per chi vuole apprendere e crescere in questo settore.

– **Aggiornamento continuo:** le tendenze nel settore enoturistico sono in continua evoluzione, e un Hospitality Manager deve sempre essere informato e aggiornato sulle nuove aspettative dei visitatori.

5. **Curioso di scoprire la carriera dell'Hospitality Manager?**

Per chi sente di avere le qualità giuste e desidera avvicinarsi al mondo dell'ospitalità vinicola, possiamo

offrire consulenze specifiche per esplorare opportunità e percorsi formativi. Mandaci una email a info@winejob.com per discutere delle tue ambizioni: che tu sia un neolaureato o un professionista in cerca di una nuova sfida, ti aiuteremo a trovare il percorso giusto per intraprendere una carriera in questo settore dinamico.

Ringraziamo Giacomo Fani per l’intervista, dove abbiamo potuto scoprire come il ruolo di Hospitality Manager nel settore vinicolo sia una combinazione unica di accoglienza, strategia e passione.