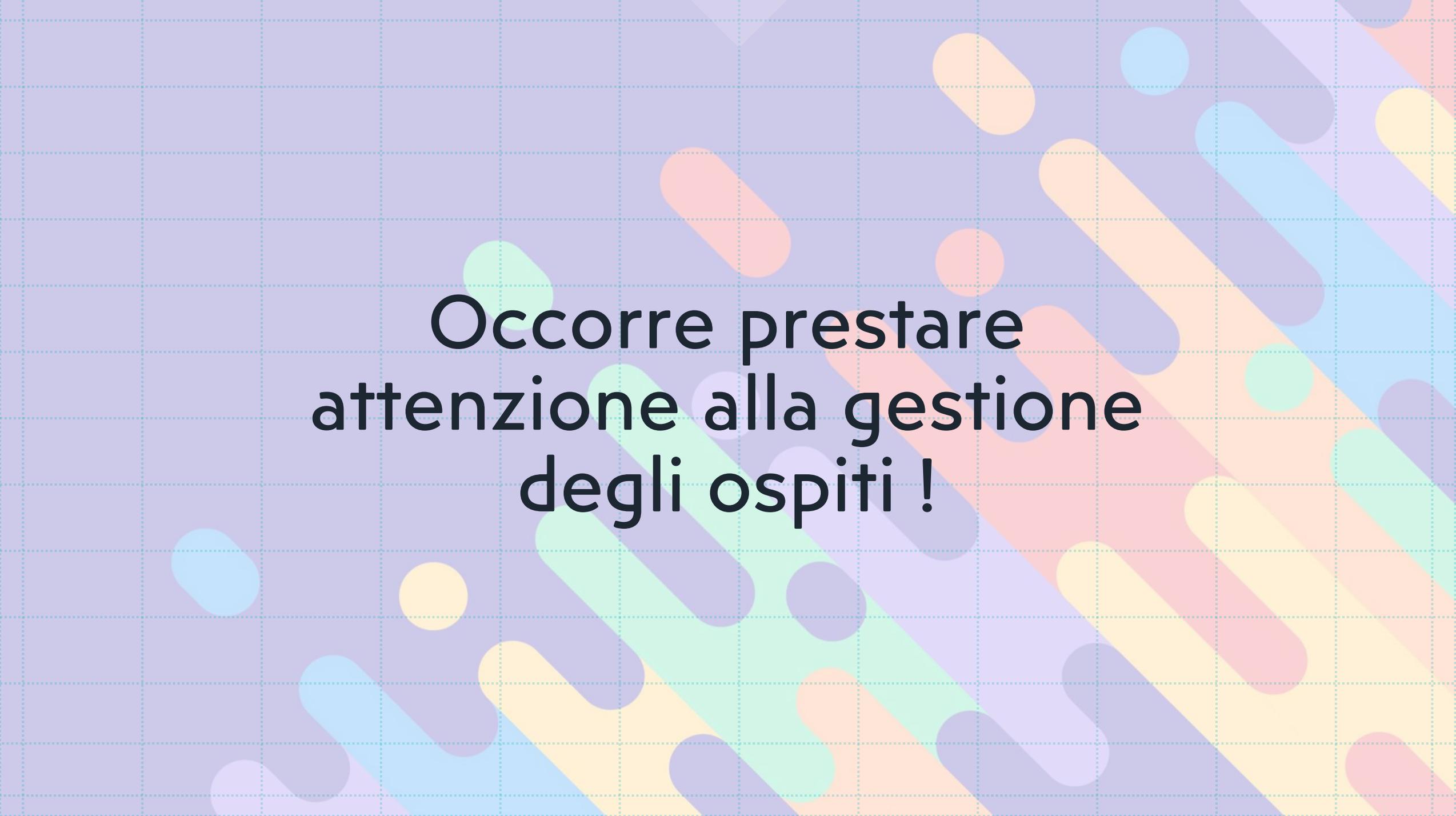


Costruire l'offerta enoturistica





**Occorre prestare
attenzione alla gestione
degli ospiti !**

Le visite in ambito enoturistico sono rivolte a persone che si avvicinano nei luoghi con un atteggiamento diverso da un operatore della cantina.





Art 582 del CP che tratta delle **responsabilità** in ordine alle **lesioni colpose cagionate a terzi** e l'art 2043 del CC che riguarda il risarcimento del danno cagionato a terzi

Dobbiamo tenere sempre a mente che le cantine sono prioritariamente **AMBIENTI DI LAVORO** e pertanto soggiacciono a tutte le prescrizioni tecniche delle normative che fanno capo alla prevenzione degli infortuni (D.Lgs 81 2008 e s.m.i Testo Unico Sicurezza)

Le visite in ambito enoturistico sono invece rivolte a persone che si avvicinano nei luoghi con un atteggiamento diverso da un operatore della cantina.



Necessaria una **adeguata introduzione alla visita** in fase di ricevimento oppure in fase di prenotazione

Possibili informazioni e raccomandazioni da comunicare al visitatore:

- Non abbandonare il gruppo di visita
- Non accedere autonomamente a locali nei quali la visita non è consentita
- Non avvicinarsi al personale in lavorazione, o a macchine o attrezzature in opera

A close-up photograph of a person's feet wearing brown leather hiking boots, stepping through a shallow, muddy stream. The boots are heavily splattered with mud. The background is a blurred natural setting with rocks and water. A large, semi-transparent purple shape is overlaid on the left side of the image, containing white text.

è consigliato avvisare gli ospiti circa la **necessità di giungere in azienda con un abbigliamento adeguato**, specialmente in termini di calzature.

Come dobbiamo comportarci in caso di visite con percorso in vigna?!

- Nella organizzazione delle visite dei vigneti, dobbiamo tenere ben presente il tempo intercorso tra l'accesso e l'ultimo trattamento fitosanitario effettuato.
- Questo al fine di limitare la possibilità di una reazione personale di qualche ospite ai prodotti irrorati
- È opportuno chiedere sempre agli invitati se qualcuno possa essere soggetto a reazioni allergiche in seguito alla puntura di insetti. In caso affermativo è da valutare l'impossibilità di effettuare il tour ovvero dotare il proprio set di pronto soccorso del farmaco idoneo (adrenalina, cortisone, antistaminici).

Il problema potrebbe diventare grave se il soggetto NON sapeva di essere allergico alla puntura di insetti, e quindi nessuno dei suoi accompagnatori è preparato a questa emergenza. Ovviamente bisogna essere sempre pronti ad allertare rapidamente il pronto soccorso pubblico attraverso la chiamata al 118.

Come possiamo garantire la sicurezza delle visite in cantina?!

- Le visite debbono essere eseguite preferibilmente in assenza di altre lavorazioni in atto, per evitare momenti di interferenza che potrebbero recare danno sia all'ospite che all'operatore.
- Comunque, il percorso di visita deve essere differenziato dalle zone operative, all'interno delle quali è bene che l'ospite non sia ammesso.

Manager dell'ospitalità: aiuta il datore di lavoro a visualizzare e prevenire eventuali rischi

Manager dell'ospitalità/responsabile delle visite=Preposto

Per l'individuazione di preposti, dirigenti e DL vale Principio di Effettività secondo il quale ai fini dell'attribuzione delle responsabilità valgono i poteri effettivamente svolti.

Il preposto:

- verifica che i lavoratori adottino adeguatamente le misure di sicurezza,
- verifica la conformità di macchinari e attrezzature e impedisce gli usi pericolosi,
- istruisce adeguatamente i lavoratori per lo svolgimento in sicurezza dei loro compiti,
- sorveglia i lavoratori affinché non adottino comportamenti a rischio,
- segnala ai superiori (DL o dirigente) le anomalie arrivando a impedire le lavorazioni nei casi più gravi.



```
graph TD; A((Eventi)) -.- B((Ambienti usati dalla proprietà dell'azienda)); A -.- C((Ambienti ceduti in uso));
```

Eventi

Ambienti
usati dalla
proprietà
dell'azienda

Ambienti
ceduti in uso

Locali ceduti in uso

- In questo caso, a prescindere dalla forma in cui i locali sono dati in uso, è sempre necessario informare chi gestirà l'evento di eventuali situazioni di rischio che sono presenti in azienda (portata limitata di solai, carico massimo di energia sulle linee elettriche, spazi in cui sia presente un rischio di caduta nel vuoto, etc.)
- Diventa essenziale anche un buon contratto che preveda in termini precisi i ruoli di responsabilità dell'organizzatore ..

Locali ceduti in uso

- Se l'evento si svolge in contiguità o in contemporaneità con attività aziendali tipiche, queste dovranno svolgersi in modo da non creare rischi di interferenza tra di loro. Pur non ricadendo nell'obbligo del DUVRI, è molto opportuna una analisi dettagliata di queste circostanze prima dell'avvio delle attività

Ambienti usati dalla proprietà

In genere in questo tipo di eventi c'è da coordinare diversi attori, deputati alla buona riuscita dell'evento stesso come ad esempio Impiantisti o servizio di catering.

Si applica in questo caso quanto previsto dall'**art. 26 del D.Lgs 81- collegamento normativa** - , in quanto le ditte esterne hanno come committente il legale rappresentante dell'azienda.

*Normativa in materia di obblighi sulla sicurezza nella gestione dei contratti di appalto e stabilisce l'obbligatorietà di valutare i rischi interferenziali e di predisporre il **DUVRI***

A glass jar filled with lit sparklers sits on a dark, reflective surface. The background is dark with out-of-focus blue and white bokeh lights. The text is overlaid in white, sans-serif font.

Chi e come costruisce
l'offerta enoturistica per
l'azienda?

Cosa fa un hospitality manager?

- Organizza e coordina le attività di accoglienza e i servizi offerti alla clientela
- Gestisce il budget deputato all'accoglienza
- Si occupa di monitorare tutti i flussi utili ad assicurare all'attività enoturistica alti standard di ospitalità

Pre-visita

Attività	Descrizione
Preparazione dell'offerta enoturistica	Studio di un listino prezzi adeguato e ideazione di percorsi coinvolgenti e strutturati.
Organizzazione prima di ogni visita	Assicurarsi di essere provvisti di tutto ciò che serve per la degustazione e che le aree dell'azienda siano in ordine e sicure.
Attrarre enoturisti in azienda	Gestione dei rapporti con i tour operator e assicurarsi che l'esperienza enoturistica sia ben comunicata online.
Interazioni con il cliente prima del suo arrivo	Comunicazioni via mail e telefono, organizzazione degli appuntamenti, soddisfare eventuali esigenze. Fornire tutte le opportune avvertenze e preparandoli alla visita nella maniera corretta.
Relazioni sul territorio	Coinvolgere il maggior numero di partner e far conoscere l'offerta anche sul territorio.

Durante la visita

Attività	Descrizione
Accoglienza e comprensione delle aspettative dei visitatori	Adottare un atteggiamento empatico per comprendere le necessità e le aspettative dei visitatori.
Presentazione dell'azienda	Raccontare la storia dell'azienda in modo tecnico ed emozionale, evitando di risultare noioso.
Guida alla degustazione	Illustrare le peculiarità dei vini tenendo conto del livello di conoscenza e delle esigenze informative del visitatore.

Dopo la visita

Attività	Descrizione
Vendita al wine shop	Gestione delle spedizioni e compilazione delle fatture relative agli acquisti effettuati.
Fidelizzazione del cliente	Mantenere il contatto con il cliente attraverso newsletter e strategie mirate per far sì che diventi un cliente fedele.

Quali sono le attività che pianifica e gestisce direttamente un manager dell'ospitalità?

- *visite guidate nei vigneti*
- *visite nei luoghi di esposizione degli strumenti utili alla coltivazione della vite, della storia e della pratica vitivinicola ed enologica*
- *iniziative di carattere didattico, culturale e ricreativo svolto nell'ambito delle cantine e dei vigneti, ivi compresa la vendemmia didattica*
- *attività di degustazione delle produzioni vitivinicole aziendali, anche in abbinamento ad alimenti, da intendersi quali prodotti agroalimentari freddi, anche manipolati e trasformati dall'azienda stessa e pronti per il consumo.*

L'hospitality manager ha il compito di gestire e costruire l'offerta in ogni sua parte inclusa la formulazione del prezzo

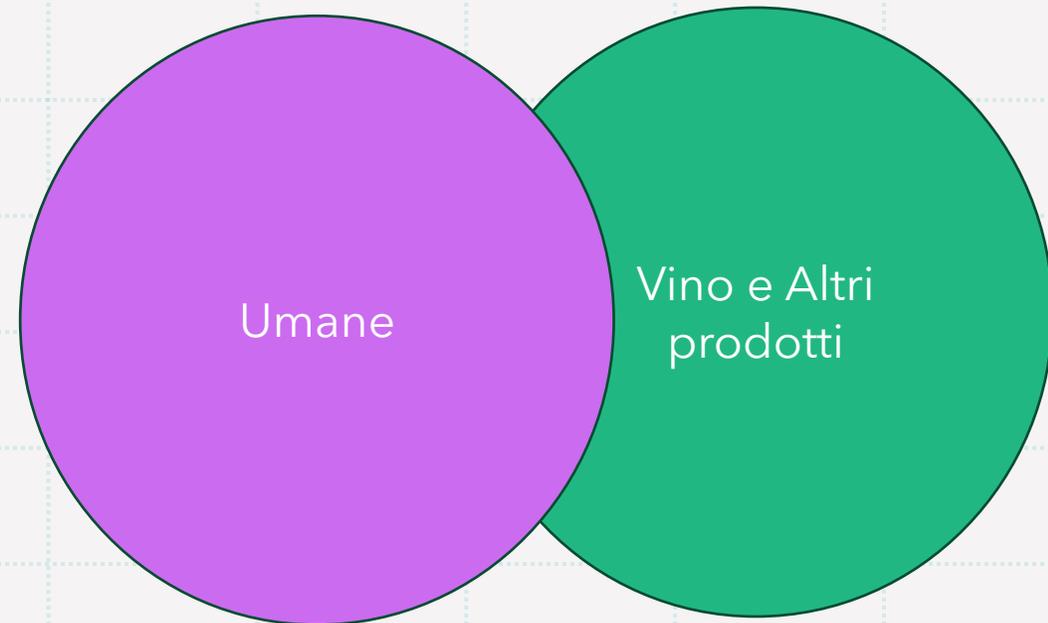


Quali sono le componenti del servizio?

Luoghi



Risorse



Calcolo dei costi diretti:

- *Calcolo dei tempi: si stima la durata della visita e i tempi della degustazione*
- *Definizione dei tempi*
- *Calcolo delle risorse materiali*
- *Il costo del lavoro (Per calcolare il costo orario è necessario moltiplicare la RAL annua del dipendente per circa 1,37 (per trovare il costo aziendale) e dividere il risultato ottenuto per le ore da contratto*

Costi generali (es. utenze, manutenzione ordinaria, pulizie, ecc..)

*I costi generali possono essere imputati per **competenze** o per **fatturato***



Contatti:
Francesco Zaralli
Upwell.dev
f.zaralli@upwell.dev
37381102367