



Il Corriere Vinicolo prosegue l'appuntamento dedicato all'enoturismo. O meglio, alle strategie adottate dalle aziende per strutturare un reparto dell'accoglienza efficiente e funzionale, in grado di far "girare" persone e soprattutto business. Uno spazio vetrina ma soprattutto un luogo di riflessione per coloro che hanno pensato o stanno pensando di intraprendere questa strada, che può essere remunerativa a patto che sia fatta con serietà e professionalità. Chi volesse sottoporre la sua azienda come case history per questa rubrica, può contattare direttamente l'autore, fm@fufiluns.com

MARCHESI DI BAROLO
Antiche Cantine in Barolo

Il turista val bene l'impegno

di FILIPPO MAGNANI



L'azienda dei Marchesi di Barolo ha sede nelle Storiche Cantine, prospicienti l'omonimo Castello, che all'estinguersi della dinastia dei Marchesi Falletti divennero l'Agenzia della Tenuta Opera Pia Barolo. Pietro Abbona, che intorno al 1895 iniziò la sua esperienza nell'azienda vinicola paterna, operando con tenacia e abilità, riuscì ad acquisirne la proprietà e a perpetuarne così l'attività. Oggi l'azienda rimane a conduzione familiare e sono Anna ed Ernesto Abbona a impegnarsi nell'attività gestionale.

La strategia produttiva si fonda sulla convinzione dell'assoluta e ormai accertata qualità dei vini prodotti in questo territorio, caratterizzato da numerosi vitigni autoctoni di grande pregio. Ma la vera e propria strategia vincente, che fa distinguere questa cantina da altre aziende di pari produzione (circa un milione di bottiglie all'anno), è la propensione all'accoglienza che va ben oltre la solita visita in cantina, ma è concepita come un vero e proprio "aprire la porta di casa" al visitatore che, una volta entrato fisicamente nella corte del castello, riceve un'attenzione e un'assistenza personalizzate direttamente dai padroni di casa.

Ci spiegano la filosofia aziendale Ernesto Abbona, presidente e amministratore delegato, e Anna Abbona, amministratore delegato.

Il vostro organigramma aziendale prevede una particolare impostazione rispetto all'accoglienza?

Da sempre consideriamo l'accoglienza un elemento determinante per la conoscenza della cantina e dei nostri vini. È Anna in prima persona a occuparsene, coordina il personale addetto in cantina, ha padronanza delle lingue e ha un'ottima conoscenza dell'azienda, dei prodotti e del loro processo di lavorazione. È coadiuvata da tre ragazze fisse molto preparate che parlano le lingue e da altri collaboratori esterni chiamati a seconda del periodo. Anche l'agronomo e l'enologo, a seconda delle richieste di visite professionali che abbiamo, vengono coinvolti. Tutto il personale, sia quello fisso che quello a chiamata, svolge questa funzione ormai da più anni con continuità: prima di iniziare segue un apposito e particolare percorso formativo con i titolari (su storia, azienda, terroir) e gli enotecnici (sulle specifiche tecniche per i diversi vitigni autoctoni, vinificazioni e affinamenti, caratteristiche organolettiche ecc.). Tutti gli addetti effettuano corsi specifici e ogni anno (siamo un'azienda certificata) uno specifico corso di



Vini e prestigiosi Crus prodotti da Marchesi di Barolo. A sinistra, Anna ed Ernesto Abbona, rispettivamente amministratore delegato e presidente e a.d. della cantina



Per la segnaletica dei vigneti in Barolo sono stati realizzati appositi cartelli in metallo di modeste dimensioni che si inseriscono ottimamente nel contesto paesaggistico



Oltre 20.000 visitatori l'anno, con le vendite in azienda a circa il 6% sul totale.

Ernesto Abbona: "È come firmare un grande contratto con un importatore straniero per l'acquisto annuale di 50.000 bottiglie"

aggiornamento e approfondimento di cinque sedute tenuto dai nostri enotecnici e agronomi, con comparazione altri vitigni nazionali e internazionali

Il nostro personale denota conoscenza dell'ambiente, della cultura e dei prodotti agroalimentari tipici locali e regionali, poiché proponiamo anche specialità del territorio e ogni proposta alimentare viene degustata preventivamente e/o successivamente onde poterne trasferire le specificità in modo non "dottrinale" ma partecipato. Conosce inoltre la tecnica di abbinamento cibo-vino, poiché tale aspetto viene sviluppato nei corsi formativi e di aggiornamento citati e nel proficuo rapporto con lo chef che opera stabilmente nella soprastante foresteria.

Qual è la vostra struttura organizzativa per le visite in azienda? Esiste una segnaletica che la renda facilmente accessibile?

Abbiamo deciso già da parecchi anni di evitare la cartellonistica stradale, che riteniamo offensiva dell'incantevole paesaggio collinare circostante. Ci siamo limitati a una segnaletica dei vigneti in Barolo realizzando appositi cartelli in metallo di modeste dimensioni che si inseriscono ottimamente nel contesto paesaggistico. Solo all'interno dell'abitato abbiamo posto sulle apposite paline

"comuni" le indicazioni della cantina, rispettando ovviamente le dimensioni e i colori imposti dalle specifiche norme del codice della strada. È stato posto il logo aziendale all'entrata della proprietà e all'interno del cortile, per indicare l'accesso al locale vigneria ove è predisposta l'accoglienza. Esistono inoltre le insegne della Strada dei vini e del tartufo.

L'azienda dispone di accesso per pullman per le visite dei gruppi?

Il formato "pullman" non è l'ideale per la dimensione dei paesi delle Langhe. La piazza principale di Barolo, posta a poche decine di metri dall'accesso inferiore delle nostre cantine, può ospitare 3/4 pullman. Tuttavia i nostri visitatori prediligono generalmente le autovetture private o, se provenienti dagli scali aerei, le autovetture a noleggio con autista. Stanno sempre più aumentando gli arrivi con piccoli pullmini da 7/9/15 persone con autista.

I vigneti e la cantina sono predisposti per le visite? Esiste un percorso guidato?

Sì, ma è adattabile in relazione alle specifiche esigenze del visitatore, del tempo che ha a disposizione e, soprattutto, dell'interesse e della passione che riserva.



In Italia poche realtà vinicole possono vantare una collezione completa della loro produzione: la Marchesi di Barolo è tra queste, con l'Enoteca storica



Come si svolge la visita in cantina?

Il tempo e le informazioni sono in funzione delle esigenze del visitatore.

Esiste una sala degustazione specifica per le visite? E una cucina dedicata?

Esistono più sale di degustazione usufruibili in relazione al numero degli ospiti (se in gruppo o singoli), in funzione del tempo di permanenza e anche della "riservatezza" richiesta. Solo su richiesta è previsto un punto degustazione in mezzo alle botti, ma è sempre più raro che lo si chieda. Nella stanza per la degustazione dei vini esistono diversi servizi igienici anche per diversamente abili, bancone, tavoli per coppie, tavoli per gruppi, saletta riservata, bicchieri da degustazione, sputacchiere e un reparto vini in mostra con i prezzi ben visibili per ogni vino. C'è una cucina professionale con chef assunto a tempo indeterminato.

Come avviene la presentazione dei vini?

Ovviamente prima di servire i vini se ne descrivono le principali caratteristiche, in special modo in relazione al terroir su cui insiste il vigneto. In sala degustazione, su richiesta, vengono svolte le presentazioni di tutti i vini insieme o di un solo vino a meno di specifiche sessioni comparative (verticali per annata od orizzontali per area, cru) con schede di degustazione anche in lingua ed eventuale consegna di dépliant, cd, dvd, di presentazione dei vini e dell'azienda stessa.



In che modo sviluppate la promozione turistica dell'azienda?

Cercando di essere sempre disponibili e diffondendo personalmente e/o tramite passaparola e servizi telematici (internet e social network) tale disponibilità. Essenzialmente la modalità di promozione delle visite in azienda avviene poco tramite internet, in parte minoritaria tramite agenzie di viaggi/T.O. più o meno specializzati che ci contattano direttamente, molto invece tramite propri importatori, ristoratori, enotecari che sono per noi importantissimi.

Qual è il target turistico della cantina?

È rappresentato per il 75% da "appassionati", del resto i visitatori delle Langhe e del Barolo sono spinti da una motivazione prevalentemente enogastronomica, per il restante 25% è costituito da professionisti di settore (importatori, ristoratori, enotecari, giornalisti di settore). Di "escursionisti", ovvero di persone che suonano per caso alla cantina, personalmente ne ho incontrati pochi!

Qual è il trend numerico di visitatori negli ultimi 5 anni?

In crescita qualitativa e numerica, da 20.000 a 25.000 annui.

Come fidelizzate i visitatori che vengono in visita in azienda?

Offrendo un servizio professionale, attento alle singole esigenze e rimanendo in contatto tramite i servizi telematici. Gli inviamo periodicamente una newsletter sugli eventi in cantina. Abbiamo un feed-back fortunatamente molto positivo da parte dei clienti che vengono a visitarci. Infatti, gli stessi clienti ritornano spesso in azienda.

Sotto l'aspetto economico e di marketing, qual è la funzionalità delle visite in cantina?

L'accoglienza è la nostra filosofia aziendale che riteniamo alla base di una proficua fidelizzazione del cliente.

Quale importanza è data alla vendita diretta al visitatore?

Su richiesta è possibile la vendita del vino in cantina e la spedizione ai privati in Italia e all'estero: costituisce circa il 6% sulle vendite totali. È una quota non indifferente, è come firmare un grande contratto con un importatore straniero che acquista ogni

Per Marchesi di Barolo, l'accoglienza è un elemento determinante per la conoscenza della cantina e dei vini. Nel Libro degli ospiti è riportata una galleria di dediche lasciate da celebri personaggi che sono stati ospitati dall'azienda

anno 50.000 bottiglie. In più si abbattano i costi di distribuzione avendo più margine sulle vendite.

Quali sono i servizi di accoglienza sviluppati negli anni?

La Corte interna è rimasta il cuore dell'azienda dove si svolge tutta la nostra attività. Tuttavia, nei locali sovrastanti le storiche cantine, sono stati creati e allestiti sale degustazioni, punto vendita, ristorante e sala meeting. Grazie anche all'ampio cortile coperto, la struttura è luogo ideale per eventi aziendali, cerimonie e cene di gala.

Quali sinergie attuate con il territorio?

Collaboriamo con tutte le principali strutture turistiche alberghiere che, nel tempo, abbiano confermato un alto livello di accoglienza (e nelle Langhe non è difficile trovarne...).

In conclusione, credete che l'investimento fatto per lo sviluppo dell'accoglienza in cantina sia stato proficuo e quali sono le vostre intenzioni per il futuro?

La nostra struttura ha iniziato come Opere Pie a metà Ottocento e ha continuato con la nostra famiglia nel 1929, dove la nonna cucinava per gli ospiti che venivano ad acquistare il vino. Nel 1990 dopo un viaggio in Sudafrica nella regione dello Stellenbosh è iniziata la ristrutturazione dell'azienda con un'impostazione dedicata prevalentemente all'accoglienza. Per il futuro siamo convinti che le visite in cantina continueranno a essere il perno centrale della nostra attività.



COME FUNZIONA E QUALI SERVIZI OFFRE



Orario di apertura della cantina per le visite
Tutti i giorni dalle 10.30 alle 17.30.

Prenotazioni e visite
Non è necessaria la prenotazione per l'effettuazione delle visite.

Degustazioni
La visita alle cantine è gratuita, tutto il resto viene concordato preventivamente, per singoli o gruppi. In vineria esiste un'apposita tabella e il personale addetto segnala preventivamente le diverse opportunità e i relativi costi generalmente personalizzati in relazione alle

tipologie dei vini e agli eventuali piatti di accompagnamento, freddi (formaggi e salumi del territorio) o caldi, preparati dallo chef della soprastante foresteria.

Servizi offerti
La Vineria della Marchesi di Barolo, dove è possibile acquistare i vini di produzione propria e una selezione di prodotti gastronomici di alta qualità, accessori, letteratura, e immagini della regione viticola. L'Enoteca, conta circa 35.000 bottiglie e offre probabilmente la più ampia raccolta di bottiglie di Barolo a partire dagli anni Trenta, oltre ad

alcune storiche bottiglie tra fine Ottocento e inizio Novecento. **Ristorante Foresteria:** dotato di due sale separate (50 e 100 pax) dove consumare menù raffinati degustando i migliori vini d'annata. Lo chef propone piatti tipici piemontesi. Il ristorante, pur essendo aperto tutti i giorni, lavora solo ed esclusivamente su prenotazione e su richiesta. **Sala meeting:** è ideale per convegni, riunioni, conferenze stampa, workshop, corsi di formazione, può essere allestita adattandosi facilmente alle diverse esigenze.

