



Κος ΦΡΟΝΙΜΟΣ:

Κυρίες και κύριοι καλημέρα σας. Χαιρετίζω κι εγώ το Συνέδριο, ευχαριστώ πάρα πολύ τους οργανωτές για την πρόσκληση. Είναι χαρά μου και τιμή να βρίσκομαι εδώ πέρα.

Δυστυχώς κι εγώ, για τεχνικούς λόγους ως επί το πλείστον δεν μπόρεσα να ετοιμάσω την εισήγησή μου στην ελληνική και θα συνεχίσω με τα αγγλικά. Ήταν κάτι που ήθελα να πω, γιατί ανεξάρτητα από το πόσο χρήσιμη θα βρείτε ή όχι την παρουσίασή μου, η τελευταία εντύπωση που θα ήθελα να σας κάνω είναι ότι σνομπάρω κατά κάποιο τρόπο τη χώρα μου και τη γλώσσα μου.

Ζω και εργάζομαι στην Τοσκάνη τα τελευταία 15 χρόνια. Σε αυτό το διάστημα εργάστηκα για 11 χρόνια σε δύο διαφορετικά οινοποιεία της περιοχής. Είμαι μέλος της Ιταλικής Ομοσπονδίας Sommelier και φέτος είναι η 3η χρονιά που διοργανώνω εκδρομές στην περιοχή.

Επικεντρώνω τις εκδρομές που διοργανώνω στην περιοχή Chianti Classico. Είναι ίσως η πιο διάσημη οινοπαραγωγική περιοχή σε ολόκληρη την Ιταλία και πολλοί ειδικοί από όλο τον κόσμο θα συμφωνήσουν ότι η περιοχή αυτή παράγει μερικά από τα καλύτερα ιταλικά κρασιά.

Σε μία έκταση περίπου 16.000 στρεμμάτων, εκ των οποίων τα 9.000 καλλιεργούνται με αμπέλια, βρίσκει κανείς περισσότερα από 600 οινοποιεία. Αντιλαμβάνεστε βεβαίως ότι υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός στην περιοχή.

Υπάρχουν πολύ χαρακτηριστικά τοπία και θα πρέπει να σημειώσω ότι όλη η περιοχή συντηρείται πολύ καλά. Όχι μόνο παρουσιάζει όμορφο θέαμα, αλλά μεγάλες προσπάθειες γίνονται από τους οινοπαραγωγούς και τις τοπικές πολιτικές αρχές για τη διατήρηση και την όσο το δυνατόν καλύτερη παρουσίαση του μέρους στους επισκέπτες.

Με τη διατήρηση και παρουσίαση εννοώ ότι η περιοχή είναι πολύ καλά σηματοδοτημένη. Αν ψάχνει κανείς για ένα οινοποιείο στην περιοχή, θα το βρει. Θα βρει σίγουρα την ταμπέλα με το όνομα του οινοποιείου. Και όταν λέω ότι είναι πολύ καλά διατηρημένη εννοώ ότι δεν υπάρχουν

απορρίμματα και σκουπίδια και δεν θα δείτε ούτε ένα παλιό αγροτικό μηχάνημα να σκουριάζει στα χωράφια.

Γιατί έρχεται ο κόσμος στην Τοσκάνη; Στο γράφημα βλέπετε ότι η περιοχή προσφέρει πολλούς λόγους στους επισκέπτες. Ανάμεσα σε αυτούς βρίσκεται το κρασί, το όμορφο τοπίο και ο συνδυασμός τέχνης και πολιτισμού. Ήθελα να σας δείξω αυτό το γράφημα. Είναι πολύ ενδιαφέρον να γνωρίζετε ότι πάνω από το 30% των αμερικανών επισκεπτών έρχονται αποκλειστικά για μια διαδρομή κρασιού την οποία συνδυάζουν και με άλλα ενδιαφέροντα.

Το γράφημα μας δείχνει ότι σήμερα ο οινoturισμός αποτελεί έναν πάρα πολύ σημαντικό παράγοντα για την τοπική οικονομία. Ποιοί είναι οι άνθρωποι που επισκέπτονται την Τοσκάνη; Από τις στατιστικές, ο μέσος όρος ηλικίας τους είναι τα 45, είναι πολυταξιδεμένοι και καλλιεργημένοι και σε γενικές γραμμές το εισόδημά τους είναι άνω του μέσου όρου.

Ανάμεσά τους, θα βρει κανείς εραστές του κρασιού και επαγγελματίες του κρασιού, ανθρώπους που παράγουν κρασί σε άλλα μέρη του κόσμου και επισκέπτονται την περιοχή για την εμπειρία και όλοι αυτοί οι παράγοντες δημιουργούν μια πρόκληση στο να ανταποκριθούμε στις προσδοκίες των επισκεπτών της περιοχής.

Οι προσδοκίες. Όλοι, πελάτες και οινοποιεία έχουν τις δικές τους προσδοκίες. Η επιτυχία της εκδρομής καθορίζεται από το πώς καταφέρνει ο αρχηγός να διαχειρίζεται τις ανάγκες όλων των συμμετεχόντων. Όσον αφορά τους πελάτες, οι πελάτες θέλουν μία καλά οργανωμένη εκδρομή, απαιτούν αξία για τα λεφτά τους και στην τελική ανάλυση θέλουν να βλέπουν και να αισθάνονται αυτό το οποίο πλήρωσαν, ένα φιλικό καλωσόρισμα από το οινοποιείο.

Σε αυτή την περίπτωση θα ήταν καλύτερο ο ιδιοκτήτης ή ο διευθυντής του οινοποιείου να καλωσορίζει ο ίδιος τους επισκέπτες. Αυτό δημιουργεί μία αίσθηση στην ομάδα των επισκεπτών και γενικά ο ιδιοκτήτης του κτήματος έχει πολλές ιστορίες να πει και σίγουρα έχει και το πάθος να εξηγήσει πολλά πράγματα σχετικά με το κτήμα του.

Οι επισκέπτες θέλουν να διαθέτουν αρκετό χρόνο να περιηγηθούν στο οινοποιείο χωρίς να αισθάνονται ότι τους ξεναγούν βιαστικά. Οι άνθρωποι που επισκέπτονται ένα οινοποιείο και διαθέτουν κάποιες γνώσεις, απαιτούν από τον οδηγό να είναι και ο ίδιος γνώστης του θέματος, σχετικά με την παραγωγή του κρασιού, τις μεθόδους και τα ίδια τα οινοποιεία που επισκέπτονται. Στο τέλος της ημέρας όλοι θέλουν να αισθάνονται ότι έχουν μάθει κάτι καινούργιο.

Τα οινοποιεία απαιτούν από τις εκδρομές ή τους διοργανωτές των εκδρομών να είναι στην ώρα τους και να μένουν εντός του χρονοδιαγράμματος χωρίς να σπαταλούν χρόνο κατά τη διάρκεια της επίσκεψής τους. Θα προσδοκούν ότι ο οδηγός θα είναι εξυπηρετικός, ότι θα επιβλέπει την ομάδα επισκεπτών μέσα στο οινοποιείο και εν τέλει θα προσδοκούν φυσικά να πουλήσουν το κρασί τους.

Οι εκδρομές. Έχω διαπιστώσει ότι σε γενικές γραμμές οι εκδρομές χωρίζονται σε δύο βασικούς τύπους. Οι λεγόμενες ομαδικές εκδρομές και οι ατομικές εκδρομές. Λέγοντας ομαδικές εκδρομές εννοώ εκδρομές που οργανώνονται από ένα τρίτο μέρος.

Το τρίτο μέρος αυτό μπορεί να είναι ένα ξενοδοχείο, ένας ταξιδιωτικός πράκτορας ή ένα τουριστικό πρακτορείο. Σε αυτού του είδους τις εκδρομές βασιζόμαστε στο οινοποιείο για την παροχή γνώσεων και την περιήγηση των ανθρώπων κατά την επίσκεψη. Συνεπώς δεν είναι απαραίτητο ο αρχηγός της εκδρομής να είναι γνώστης του κρασιού.

Υπάρχουν εκδρομές που είναι αρκετά εύκολο να οργανωθούν, καθώς όλες οι πτυχές που αφορούν την επίσκεψη και τη δοκιμή μέσα στο οινοποιείο οργανώνονται και παρέχονται από το ίδιο το οινοποιείο.

Όσον αφορά τις κατά παραγγελία εκδρομές ή τις εκδρομές που προσαρμόζονται στις απαιτήσεις των πελατών, σαν αυτές που οργανώνω εγώ, ο αρχηγός της εκδρομής είναι υπεύθυνος για την οργάνωση και την πώληση της εκδρομής στους πελάτες. Είναι επίσης υπεύθυνος για όλες τις πτυχές της εκδρομής.

Είναι απολύτως απαραίτητο σε μία εκδρομή σαν αυτή, ο αρχηγός να έχει γνώσεις σχετικά με το θέμα. Θα πρέπει να γνωρίζει τα οινοποιεία που θα επισκεφθεί, τις μεθόδους τους, τις διαφορές στις μεθόδους της παραγωγής του κρασιού και τα ίδια τα κρασιά. Μία τέτοια εκδρομή χρειάζεται πολύ περισσότερο χρόνο για να οργανωθεί, αλλά κατά τη δική μου γνώμη έχει πολύ πιο ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Χωρίς καλά οργανωμένα οινοποιεία δεν μπορεί να γίνει επιτυχημένη εκδρομή. Άρα τα οινοποιεία πρέπει να παρέχουν πρώτα απ' όλα σε αυτόν που οργανώνει την εκδρομή, μία καθορισμένη δομή τιμολόγησης. Δηλαδή πρέπει να παρέχουν τιμές για αυτά που προσφέρουν. Στα γκρουπ πληρώνει 5 ευρώ το άτομο για τη δοκιμή τριών κρασιών της παραγωγής μας. 7 ευρώ πληρώνει το άτομο για τη δοκιμή πέντε κρασιών και 10 ευρώ πληρώνει το άτομο για τη δοκιμή τριών κρασιών και κάποιων τοπικών φαγητών.

Αυτό είναι αναγκαίο καθώς τα φαγητά, οι δοκιμές και οι επισκέψεις έχουν ένα κόστος, αλλά δεν υπάρχει τρόπος ο οργανωτής της εκδρομής να εγγυηθεί ότι οι επισκέπτες θα αγοράσουν τόσο κρασί ώστε να καλύψουν αυτό το κόστος. Επιπλέον, τα οινοποιεία πρέπει να παρέχουν εκπαιδευμένο προσωπικό για τη ξενάγηση εντός του οινοποιείου.

Το προσωπικό πρέπει να διαθέτει γνώσεις σχετικά με το οινοποιείο, την παραγωγή του, να διαθέτει καλά επικοινωνιακά προσόντα και εάν δεν είναι ο ίδιος ο ιδιοκτήτης αυτός που κάνει τη ξενάγηση, δεν πρέπει να υποτιμάται το γεγονός ότι το άτομο που οι επισκέπτες συναντούν στο οινοποιείο αποτελεί την προσωποποίηση του ίδιου του οινοποιείου.

Θα πρέπει να διαθέτουν ένα ευπαρουσίαστο δωμάτιο ή χώρο δοκιμής. Εκτιμάται πολύ το να υπάρχουν κάποια τοπικά φαγητά και προϊόντα για τη συνοδεία του κρασιού. Πολλά οινοποιεία της Ιταλίας σήμερα, μαζί με τα κρασιά τους προσφέρουν και δοκιμές του δικού τους ελαιόλαδου.

Είναι σημαντικό, το οινοποιείο να προσφέρει έντυπο υλικό για το ίδιο το οινοποιείο. Πιθανόν οι επισκέπτες να μην αγοράσουν κρασί στο οινοποιείο, αλλά κανένας δεν θα φύγει χωρίς να πάρει ένα διαφημιστικό φυλλάδιο μαζί του. Και φυσικά, πρέπει να υπάρχουν εγκαταστάσεις αποχωρητηρίων.

Τα οφέλη των οινοποιείων. Πρώτα απ' όλα πρόκειται για μία φτηνή μέθοδο διαφήμισης. Βελτιώνουν τη δουλειά τους και είναι αποδεδειγμένο πλέον ότι τα οινοποιεία που ανοίγουν τις πόρτες τους σε επισκέπτες και παρέχουν καλά οργανωμένες ξεναγήσεις, αυξάνουν τις πωλήσεις τους κατά τουλάχιστον 10%. Ένα υποπροϊόν των οργανωμένων επισκέψεων σε οινοποιεία είναι η προώθηση της περιοχής. Η ικανοποίηση σε μεγάλο ή μικρό βαθμό των υπηρεσιών που παρέχονται, συνεισφέρουν στη βελτίωση της εικόνας της περιοχής εν γένει.

Τι είναι απαραίτητο για μία επιτυχημένη εκδρομή; Θα πρέπει κανείς να είναι πολύ συγκεκριμένος στο πρόγραμμά του. Δεν μπορείς να πηγαίνεις ανθρώπους σε μια εκδρομή και να αυτοσχεδιάζεις εκείνη τη στιγμή για το πού θα τους πας και τι θα τους δείξεις. Θα πρέπει να γνωρίζεις τους πελάτες σου προκαταβολικά, αν και αυτό είναι κυρίως απαραίτητο στις εξατομικευμένες εκδρομές.

Θα πρέπει να γνωρίζεις τα οινοποιεία τα οποία θα επισκεφθείς. Για κανένα λόγο δεν πρέπει κανείς να οργανώνει μία εκδρομή και να πηγαίνει ανθρώπους σε ένα οινοποιείο το οποίο δεν έχει επισκεφθεί ο ίδιος πριν. Πρέπει να προσφέρεις ποικιλία στα οινοποιεία που επισκέπτεσαι.

Λέγοντας 'ποικιλία' εννοώ ότι πλέον υπάρχει ένα πλήθος μεθόδων παραγωγής κρασιού. Πιθανώς ένα οινοποιείο να ωριμάζει τα κρασιά του σε αποστακτήριο, ένα άλλο οινοποιείο να πραγματοποιεί ζύμωση σε δρύινα βαρέλια. Όλες αυτές οι πτυχές θα πρέπει να παρουσιαστούν κατά την περιήγηση.

Θεωρώ ότι τουλάχιστον τρία οινοποιεία θα πρέπει να περιλαμβάνονται σε μία ημερήσια εκδρομή, δεδομένου του ότι κάποιος θα περάσει τουλάχιστον μιάμιση ώρα μέσα στο καθένα από αυτά. Κατά τη διάρκεια της εκδρομής, θα πρέπει να οργανώνεται γεύμα και αυτό θα πρέπει να συνδυάζεται ίσως με μια επίσκεψη σε ένα μικρό χωριό της περιοχής.

Κατά τη διάρκεια της εκδρομής θα πρέπει να ενθαρρύνονται οι ερωτήσεις και να δίνεται χρόνος για την απάντησή τους, ώστε να δημιουργείται ένα ήρεμο κλίμα. Ήρεμο κλίμα σημαίνει να μην βρίσκονται τα οινοποιεία μακριά το ένα από το άλλο. Δεν μπορείς να βάζεις πολύ μακρινά οινοποιεία στην ίδια εκδρομή, δεν μπορείς να κρατάς τους ανθρώπους στο αυτοκίνητο για οδήγηση μίας ώρας από το ένα οινοποιείο στο άλλο.

Άνετες διευθετήσεις μετακίνησης. Θα πρέπει να προσφέρεται ένας άνετος τρόπος μετακίνησης, για παράδειγμα δεν μπορούν να μπαίνουν έξι άτομα σε ένα αυτοκίνητο που χωράει μόνο τέσσερα.

Τέλος, ήθελα να σας δείξω ένα παράδειγμα δύο οινοποιείων τα οποία συμπεριλαμβάνω στις εκδρομές που οργανώνω, απλά για να τονίσω τις διαφορές μεταξύ τους. Αυτό στα αριστερά είναι ένα σύγχρονο, μεσαίου μεγέθους οινοποιείο. Στα δεξιά είναι ένα πολύ μικρό οικογενειακό κτήμα. Βλέπει κανείς από τη στιγμή που φτάνει στο καθένα από αυτά το πόσο διαφορετικά παρουσιάζονται στον ιδιοκτήτη, ακόμα και προτού μπει κανείς στο εσωτερικό τους.

Οι αμπελώνες του ενός από τα δύο, οι αμπελώνες του άλλου. Μέσα, βλέπετε τις τεχνικές που χρησιμοποιεί το σύγχρονο οινοποιείο, δεξιά βλέπετε τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται στο μικρότερο οινοποιείο.

Όπως βλέπετε, οι διαφορές συνεχίζονται. Αυτό είναι το κελάρι όπως φαίνεται κατά την επίσκεψη.

Ήθελα να σας το δείξω αυτό για να σας δώσω να καταλάβετε ότι θα ήταν μεγάλο λάθος να υποτιμήσετε τη σπουδαιότητα της τοπικής παράδοσης. Στην Ιταλία τα τελευταία πέντε χρόνια υπήρξε μία έξαρση εκσυγχρονισμού και τώρα οι άνθρωποι ζητούν να επισκέπτονται οινοποιεία σαν αυτό στα δεξιά, αλλά δυστυχώς δεν έχουν μείνει πολλά τέτοια και είναι πλέον πολύ μεγάλο πρόβλημα να βρει κανείς ένα.

Πιστεύω συνεπώς ότι η παράδοση πρέπει να προφυλάσσεται και να θεωρείται όσο το δυνατόν πιο πολύτιμη. Σας ευχαριστώ πολύ για την προσοχή σας.