



El regreso a Italia

GILLETTE OPERA — ATTO IV: FUORI ZONA

EPISODIO 3 - PARTE B

EL REGRESO A ITALIA

Muchas cosas, muchos momentos, nunca se pusieron por escrito, porque viven solo en la memoria de un hombre que ya no está aquí: Giorgio.

Pero cuando volvimos a casa, ambos nos quedamos callados, y ninguno de los dos comentó de inmediato la prueba ni cómo había ido.

Solo dos semanas después recibí un telegrama del entonces director de ventas de L'ORÉAL, con esta única línea: SEÑOR FREGA, GRACIAS.

Aprendí que las empresas te dan el conocimiento de los mercados a través de los productos, a través de las necesidades reales e inventadas del consumidor, y que esa misma manipulación comercial todavía hoy, en

silencio, moldea las decisiones de compra.

Me gusta recordar un fragmento de Benny Hill, el actor inglés, haciendo de camarero que sirve vino a un cliente que no paraba de quejarse y de pedir que lo cambiaran porque no era bueno.

Benny cambió la etiqueta cinco veces, y el vino era siempre el mismo; solo al final el cliente dijo por fin que era bueno.

Con las ventas pasa igual: es solo cuestión de maneras, y de la clase de etiqueta que uses. Lo que de verdad hace único a alguien no es la experiencia en muchas marcas, sino la experiencia en muchas empresas distintas.

Las madres cometen un solo error con sus hijos: nunca nos enseñan a protegernos, porque lo hacen por nosotros de forma natural; pero saben que tendremos que ganarnos esa experiencia solos, y eso es lo que hará distinto a cada uno de nosotros.

Llegué a casa sabiendo que ya no era el mismo hombre, y mi mujer también lo notó, cuando me preguntó quién era Rita: había dicho su nombre en sueños durante la noche. Solo una mujer que buscaba a un cura, respondí.

Ferdinando