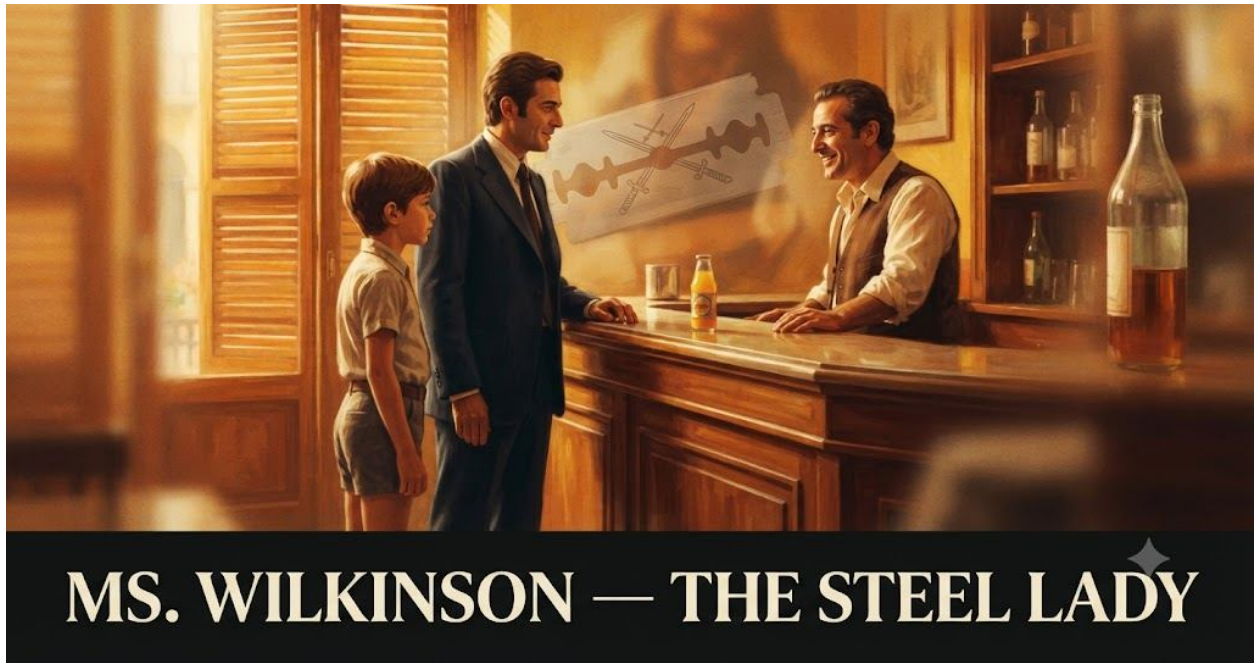




MS. WILKINSON — THE STEEL LADY

Ms. Wilkinson — La dama de acero

Siempre que había unos días libres o durante las vacaciones de verano, mi padre me llevaba consigo a visitar a sus clientes. Eran gente amable y hospitalaria, y yo comía todo lo que era capaz de comer.

Recuerdo una ocasión en particular, cuando nos llevaron a una cafetería a tomar un café. Me preguntaron qué quería.

«Un zumo de pera, por favor.»

El camarero me tendió una botellita.

Me lo bebí en unos segundos y luego esperé mi zumo de pera.

Mis ojos ya se habían clavado en la botella de un litro que había detrás de la barra.

Al principio, el cliente pensó que bromeaba.

Después decidió complacerme.

Al final, quedó completamente asombrado.

Durante esa misma semana, mi padre visitó a varios clientes que, en algún momento de su vida comercial, habían tenido dificultades para conseguir productos Gillette. Convencidos de que los

consumidores nunca lo notarían, habían decidido comprar en su lugar productos Wilkinson.

La confusión era comprensible.

Al fin y al cabo, Wilkinson también vendía hojas y sistemas de afeitado.

El problema surgía cuando los consumidores compraban recambios Wilkinson y, diez minutos después, volvían a la tienda porque su maquinilla no podía acoplarse a aquel sistema en concreto.

Se limitaban a repetir la misma petición:

«Gillette.»

Algunos comerciantes se frustraron tanto que incluso intentaron devolver los productos Wilkinson directamente a la sede de Gillette en Milán.

El asunto se le asignó a mi padre.

Y fue entonces cuando lo vi trabajar.

La primera persona en reconocer la calidad de Wilkinson fue mi propio padre.

Decía abiertamente que Wilkinson fabricaba productos excelentes: acero de verdad, afilado y duradero, que a menudo aguantaba más de lo habitual.

Entonces inventó lo que llegó a conocerse como la Oferta Frega.

«Compre cinco productos Gillette, mezclados como prefiera, y el comerciante le regalará, de obsequio, un paquete de hojas tradicionales Wilkinson, las de las espadas cruzadas.»

La idea funcionó a la perfección.

El comerciante liquidaba el viejo stock del almacén.

El comerciante generaba liquidez.

El comerciante resolvía un problema de inventario.

Y la tía Wilkinson seguía distribuyéndose.

Un día le pregunté a mi padre por qué lo hacía.

«¿Qué ventaja sacas ayudándolos?», le dije.

Él sonrió.

«Nando, recuerda esto:

el sol sale por la mañana para todos.»

Adiós, papá. — Ferdinando