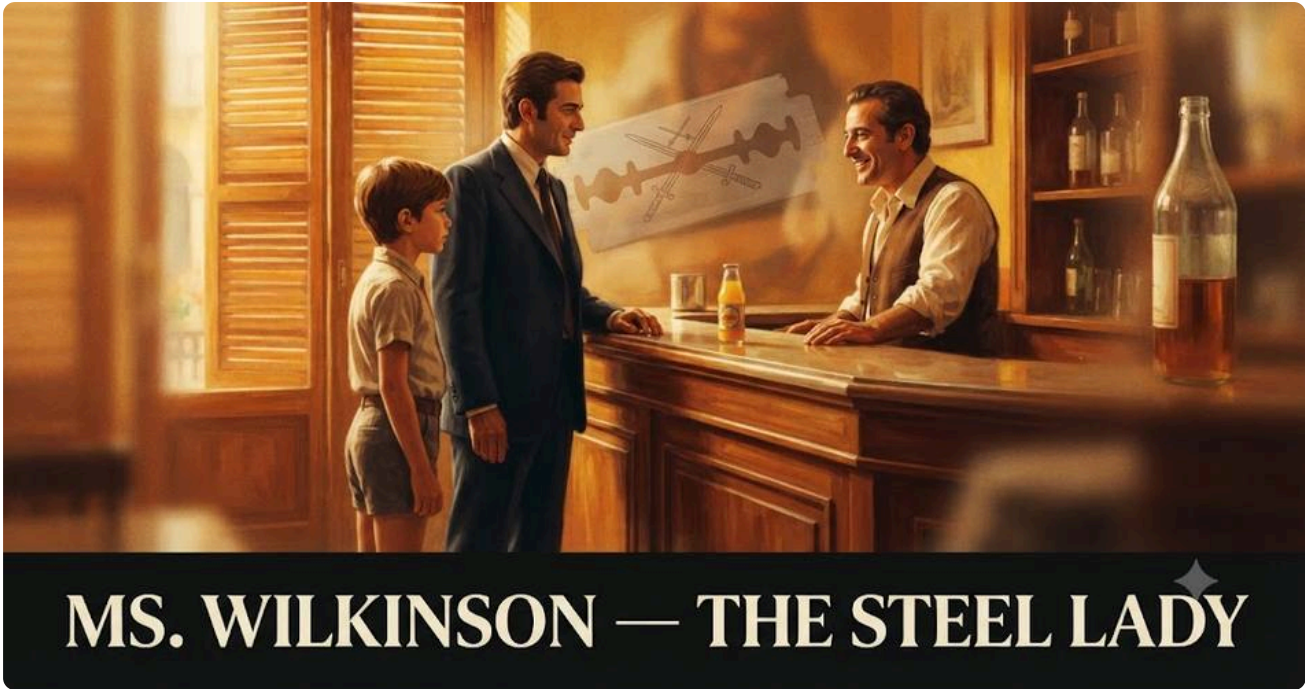




MS. WILKINSON — THE STEEL LADY

सुश्री विल्किंसन — इस्पात की देवी

जिलेट नैरेटिव — नांदो, लेखक

gillettenarrative.com

जब भी कुछ खाली दिन मिलते या गर्मियों की छुट्टियाँ आतीं, मेरे पिता मुझे अपने साथ अपने ग्राहकों से मिलने ले जाते। वे लोग हमेशा भले, मेहमाननवाज़ हुआ करते थे, और मैं जितना खा सकता था, उतना खाता था। मुझे एक खास मौका याद है, जब हमें एक कैफ़े में कॉफी पिलाने ले जाया गया। उन्होंने मुझसे पूछा कि मुझे क्या चाहिए।

“एक नाशपाती का जूस, कृपया।”

बारटेंडर ने मुझे एक छोटी-सी बोतल थमा दी। मैंने उसे चंद सेकंडों में पी लिया और फिर अपने नाशपाती के जूस का इंतज़ार करने लगा। मेरी नज़रें तो पहले ही काउंटर के पीछे रखी एक लीटर वाली बोतल पर जम चुकी थीं। पहले तो ग्राहक को लगा कि मैं मज़ाक कर रहा हूँ। फिर उसने सोचा कि चलो, बच्चे का दिल रख लेते हैं। और आखिर में तो वह हैरान रह गया।

उसी हफ़्ते मेरे पिता ऐसे कई ग्राहकों से मिले, जिन्हें अपने कारोबारी जीवन में किसी न किसी मोड़ पर जिलेट के उत्पाद पाने में मुश्किल हुई थी। यह मानकर कि उपभोक्ता कभी फ़र्क नहीं पकड़ पाएँगे, उन्होंने इसके बदले विल्किंसन के उत्पाद ख़रीदने का फैसला कर लिया था। यह गड़बड़ी समझ में आने वाली थी। आख़िरकार, विल्किंसन भी तो ब्लेड और शेविंग सिस्टम बेचता था। दिक्कत तब सामने आती, जब उपभोक्ता विल्किंसन की रीफ़िल ख़रीदते और दस मिनट बाद ही दुकान लौट आते, क्योंकि उनका रेज़र उस ख़ास सिस्टम में लगता ही नहीं था। वे बस वही एक बात दोहराते:

“जिलेट।”

कुछ दुकानदार तो इतने झल्ला गए कि उन्होंने विल्किंसन के उत्पाद सीधे मिलान में जिलेट के मुख्यालय को ही लौटाने की कोशिश कर डाली। यह मामला मेरे पिता को सौंपा गया। और तभी मैंने उन्हें काम करते देखा।

विल्किंसन की गुणवत्ता को सबसे पहले माननेवाले खुद मेरे पिता थे। वे खुलेआम कहते कि विल्किंसन बेहतरीन उत्पाद बनाता है: असली फ़ौलाद, तेज़ धार वाला और टिकाऊ, अक्सर औसत से कहीं ज़्यादा चलनेवाला। फिर उन्होंने वह तरकीब ईजाद की, जो आगे चलकर फ़्रेगा ऑफ़र के नाम से मशहूर हुई।

“जिलेट के पाँच उत्पाद खरीदिए, जैसे चाहें मिलाकर, और दुकानदार आपको तोहफ़े में पारंपरिक विल्किंसन ब्लेड का एक पैकेट देगा — वही, जिन पर आर-पार तलवारें बनी होती हैं।” यह तरकीब बिल्कुल सटीक बैठी। दुकानदार ने गोदाम से पुराना माल निकाल दिया। दुकानदार के पास नकदी आ गई। दुकानदार का माल-भंडार वाला मसला हल हो गया। और विल्किंसन बुआ भी बँटती रहीं।

एक दिन मैंने अपने पिता से पूछा कि वे यह सब क्यों करते हैं। “इनकी मदद करके आपको क्या फ़ायदा होता है?” मैंने कहा। वे मुस्कुराए। “नांदो, यह याद रखना: सुबह सूरज सबके लिए उगता है।”

अलविदा, पिताजी। — फर्दिनांदो