



दर्पण की भूल

जिलेट नैरेटिव — नांदो, लेखक

gillettenarrative.com

1996 में एक रेज़र कंपनी ने एक बैटरी कंपनी को ख़रीद लिया, इस यक़ीन के साथ कि दुकानों की जगह और मार्केटिंग की ताक़त बैटरियों को ब्लेड में बदल सकती है। 2003 में एक बैटरी कंपनी ने ठीक इसका उल्टा किया। एनर्जाइज़र होल्डिंग्स, एक ऐसी कंपनी जो क्षारीय बैटरियों के इर्द-गिर्द खड़ी की गई थी, ने फाइज़र से दुनिया भर का शिक-विल्किंसन स्वॉर्ड वेट-शेव कारोबार खरीद लिया। विश्लेषकों ने इसे एक समझदार क़दम कहा। एक स्वाभाविक विविधीकरण। खुदरा विक्रेताओं के बीच और मज़बूत होने का एक रास्ता। कोई भी वह ज़ाहिर सवाल पूछने को तैयार नहीं दिख रहा था। अगर जिलेट — वह कंपनी जो शेविंग के कारोबार को सचमुच समझती थी — बैटरियों और ब्लेड को एक ही छत के नीचे आराम से साथ रखने में जूझी थी, तो फिर एक बैटरी कंपनी वहाँ कैसे कामयाब होती जहाँ जिलेट को अपनी सीमाएँ मिली थीं?

जवाब धीरे-धीरे आया। जैसा कि आमतौर पर आता है। 2003 में विल्किंसन स्वॉर्ड ने क्वात्रो पेश किया, चार-ब्लेड वाली पहली शेविंग प्रणाली। यह इंजीनियरिंग की एक सच्ची उपलब्धि थी। एक पल के लिए ऐसा लगा मानो इसने उस रणनीति को सही ठहरा दिया हो। पर असली मसला कभी इंजीनियरिंग था ही नहीं। मसला संस्कृति का था। एक बैटरी वितरण, दृश्यता, चक्र और ब्रांड की पहचान के ज़रिए बिकती है। एक शेविंग प्रणाली अलग होती है। हैंडल।

कार्ट्रिज। बदलने का चक्र। उपभोक्ता की वफ़ादारी। सालों में बुना गया रिश्ता, हफ़्तों में नहीं। एनर्जाइज़र पहली चीज़ को सँभालना जानती थी। दूसरी के तर्क को उसने कभी पूरी तरह नहीं अपनाया। एक दशक से भी अधिक समय तक शिक और विल्किंसन स्वॉर्ड एक ऐसे ढाँचे के भीतर चलते रहे जो पूरी तरह किसी और कारोबार के लिए बनाया गया था। आखिरकार अलगाव आ ही गया। बैटरी

का कारोबार एक कंपनी बना रहा। शेविंग के कारोबार ने एजवेल पर्सनल केयर के तहत अपनी अलग पहचान पाई। तभी जाकर ये ब्रांड उस माहौल में लौटे जो उसी चीज़ के इर्द-गिर्द बना था जो वे दरअसल थे।

पीछे मुड़कर देखें तो दो कंपनियों ने एक जैसी गलती दो विपरीत दिशाओं से की। जिलेट ने माना कि एक बैटरी को रेज़र की तरह सँभाला जा सकता है। एनर्जाइज़र ने माना कि एक रेज़र को बैटरी की तरह सँभाला जा सकता है। दोनों ने संस्कृति की ताक़त को कम आँका। क्योंकि कारोबार किसी स्प्रेडशीट पर एक जैसे भले दिखें। हकीक़त में वे शायद ही कभी होते हैं। वह महिला बची रही। वह हमेशा बच जाती है। पर घर का रास्ता आख़िरकार पाने में उसे बरसों लग गए।

फर्दिनांदो फ्रेगा