

O IMPOSSÍVEL APRESENTOU A CONTA

FERDINANDO FREGA · GILLETTENARRATIVE · GILLETTEVATICANO

Lembro-me do meu pai a levar-nos a almoçar ao domingo quando eu era criança. Sempre ao mesmo restaurante: Sala Bella. A dona era uma mulher corpulenta, sempre a sorrir, sempre acolhedora. Comia-se bem. Delicioso. Único.

Muitas vezes o supervisor dele juntava-se a nós. Friulano de origem, quase dois metros, bem mais de cento e vinte quilos, abençoado com um apetite saudável. Descia de carro de Messina com a família.

No fim da refeição vinha a conta. O meu pai nunca se levantava da cadeira para a pagar. Deixava simplesmente as notas dobradas dentro do guardanapo, pousado no prato vazio.

Nunca os vi dividir a conta. Nunca vi outro arranjo. Nunca ouvi uma discussão.

Ele era o supervisor. O meu pai era o vendedor.

E é o vendedor que paga.

Então, numa noite, enquanto estacionávamos o carro na garagem, ele disse-me:

«Vês-me sempre a pagar. Vês-me sempre a puxar do dinheiro primeiro. Por isso pensas que sou eu quem paga a conta. Não sou.»

Não compreendi.

Levei um mês.

Num domingo, sentado à mesma mesa, o supervisor tirou um caderno do bolso interior e começou a escrever enquanto o meu pai falava.

Quem tinha aberto uma loja nova. Quem tinha fechado uma. Quem estava atrasado nos pagamentos. Cujo filho tinha assumido o negócio de família. Quem ainda tinha os produtos do concorrente na montra.

Ninguém reparava em mim, porque eu era uma criança, e as crianças não contam à mesa.

Na segunda-feira de manhã aquelas notas viajavam para Milão com a assinatura do supervisor.

O meu pai pagava o jantar. O supervisor pagava tudo o resto.

Vinte anos sem uma única advertência. Sem uma única nota disciplinar. E, sobretudo, sem um único aumento recusado.

O meu pai podia ser considerado um dos três homens mais bem pagos da Gillette Itália, logo a seguir ao diretor-geral e ao diretor comercial. Não porque vendesse mais do que toda a gente. Porque mais ninguém possuía o valor acrescentado das histórias que se desenrolavam todos os dias diante dos clientes.

A conta é sempre paga por alguém que não está sentado à mesa.

Guarde essa frase. Vai precisar dela no fim.

Porquê esta longa introdução?

Para explicar o que aconteceu hoje. E o que narrei, na esperança de que um dia possa acontecer mesmo. Se num futuro próximo ou muito mais tarde, não sei.

Era uma tarde de domingo em meados de agosto. Calor escaldante. Ar seco. Aquele tipo de temperatura que parece ainda mais quente precisamente porque há tão pouca humidade.

O ar condicionado trabalhava a fundo e a minha mulher, como sempre, lembrava-me de o desligar, porque as contas da luz já estão caras que baste sem se lhes juntar mais sal.

Eram cerca das seis e meia da tarde. Estava esticado na minha poltrona vermelha quando o telemóvel tocou.

O indicativo era +1. Estados Unidos. Quem raio me estaria a ligar da América àquela hora, quando lá ainda devia ser hora de almoço?

Atendi.

«Está?»

«Está?»

Uma voz calma. Grave. Ligeiramente gutural.

«Gostaria de falar com o Ferdinando.»

«É o próprio. Com quem estou a falar?»

«Aqui é o Robert. Boa tarde. O americano com o apelido francês.»

Ri-me.

«Obrigado pelo telefonema, mas sinceramente, quem montou esta partida merece crédito. Caí que nem um patinho. Embora, agora que penso nisso, o senhor esteja a ligar-me de um número americano estando sentado em Roma?»

«Sim. Este é o meu telemóvel pessoal. Não usei nenhum canal oficial, porque isto não é comunicação institucional. É um dos poucos privilégios que ainda me permitem. Se tiver dúvidas, dou-lhe a central do Vaticano e pode verificar.»

«Não. Está bem assim. Continue, por favor.»

Estava cético. Desconfiado. Cauteloso. Mas não queria desligar. Ser malcriado nunca fez parte da minha natureza. Em vez disso pus no máximo o meu sistema interno de deteção de ameaças e tentei perceber onde exatamente tinha aterrado.

«Diga-me, Vossa Santidade. O que posso fazer por si hoje?»

«Podemos tratar-nos por tu, Nando. Não estamos assim tão distantes em idade.»

«Verdade. Só estamos distantes nos papéis. O senhor é o Número Dois da Igreja Católica. Eu sou o último dos escribas.»

«Porquê Número Dois? Tinha a impressão de ser o Número Um.»

«Perdoe-me se soa incómodo. O Número Um é o homem que construiu tudo: Jesus. O meu antigo colega da Gillette. O único que sabia exatamente o que estava a fazer. Como não podia nomear publicamente os seus diretores-gerais, inventou o título de Papa e deu-lhe a liberdade de o personalizar.»

Desatou a rir.

«Agora percebo — disse — porque é que cada corredor da minha casa ecoa com a mesma pergunta: já viste hoje o GilletteNarrative, para saber o que o colega escreveu agora?»

Não tive dificuldade em acompanhar-lhe o ritmo. Um bom vendedor reconhece um jogo assim que ele começa. Mas ele foi suficientemente inteligente para o reconhecer também, e ajustou-se de imediato.

«Sabe que estou a ligar do número associado à minha conta bancária americana? Há algum tempo liguei diretamente para esse banco e desligaram-me na cara, porque acharam que era uma partida.»

«Sim, Vossa Santidade.»

«Não, Nando. Por favor. Chame-me Robert. Pelo menos em privado. Sem protocolo. Torna a vida mais fácil.»

«Pois bem, Robert, escolheu o banco errado. Na sua posição deviam ser eles a vir ter consigo. Aliás, abrir um balcão dentro da Cidade do Vaticano devia ser considerado quase obrigatório. Só o prestígio o justificaria. Uma oportunidade que nenhum banqueiro sério ousaria sequer discutir.»

«Tem razão. Mas a economia não é o meu campo. E este telefonema é exploratório. Tal como a carta que me enviou. No fundo fazemos o mesmo trabalho.»

«Que é?»

«Ambos tentamos compreender os nossos semelhantes.»

«Sabe, Nando, li todas as histórias que escreveu sobre o seu GilletteVaticano. A minha primeira pergunta é esta.»

1. Porquê vinte e duas línguas? Vinte e dois mundos? Mesmo em sítios onde a Igreja é praticamente marginal. Veja a Índia.

«Porque há uma regra de mercado que nunca aplicaram a sério.

Consumidores não são clientes. Um cliente é alguém que já lhe compra. Um consumidor é alguém que ainda poderia.

Vocês contam clientes. Os batizados. Os fiéis praticantes. Os crentes registados. E esquecem-se de todos os outros.

Os mercados não se ganham onde já se é forte. Os mercados ganham-se onde se está ausente e ninguém espera que se chegue.

Vinte e duas línguas não são vinte e duas traduções. São vinte e duas portas abertas.»

«Um momento. Está a dizer que a fé é um produto, e que as pessoas mudam de religião como mudam de marca de pasta de dentes?»

«Estou a dizer que as pessoas se movem. E se essa afirmação o ofende, olhe para o que aconteceu às vossas dioceses por toda a América Latina nos últimos trinta anos, e diga-me quem as moveu.»

Silêncio. Depois:

«Continue.»

«Além disso, não quero escrever literatura económica. Sou só um vendedor que teve um quatro a italiano na escola.»

2. Porque escreveu que seria lógico e oportuno trazer a Gillette de volta para dentro da Igreja?

«Por três razões, por esta ordem. Identidade. Crença. Relação.

Primeiro a identidade. Acha mesmo que ser um americano com apelido francês aconteceu por acaso? O senhor traz dois mundos dentro de um só nome sem pertencer completamente a nenhum deles. A Gillette fez exatamente o mesmo durante um século. Um objeto. Uma lâmina. Cem rostos diferentes, consoante o país onde aterrava. A identidade não é aquilo que se é. A identidade é aquilo que os outros reconhecem em nós em três segundos. O senhor tem isso. E está a desperdiçá-lo.

Em segundo lugar vem a crença. Ninguém compra uma lâmina por causa do cabo. Compra-a porque acredita que amanhã de manhã vai doer menos do que ontem. É um ato de confiança repetido todos os dias antes de acontecer qualquer outra coisa. Sozinho. Diante de um espelho. Diga-me outro produto no mundo que consiga isso.

Depois vem a relação. A única coisa que ninguém pode comprar. O meu pai construiu relações ao longo de trinta anos de balcões e chávenas de café. Não vendemos livros. Construímos relações. Está no fundo de tudo o que publico. Não é um slogan. É um balanço.

E o verdadeiro paralelo não é a quota de mercado. Vocês não precisam de quota de mercado. O verdadeiro paralelo é a frequência.

A Gillette tornou-se a Gillette porque compreendeu um facto simples: uma lâmina gasta-se. O consumo obriga ao regresso.

Vocês têm um produto que se gasta todos os dias. Chama-se consciência. E, no entanto, tratam-no como se as pessoas só precisassem de o substituir uma vez por ano, no Natal e na Páscoa.»

«E há uma imagem de que lhe queria falar.»

«Diga.»

«Um homem abre um pacote novo de lâminas. Lá dentro encontra um pequeno folheto. Não um santinho. O rosto de Jesus. Tal como era realmente, antes de tudo o resto. Barbeado.»

O Robert não se riu. Ouvia-o respirar. Depois disse:

«Nando, sabe que não temos esse rosto. Ninguém o viu alguma vez.»

«Exatamente. É o único rosto do mundo que dois mil anos de pintura não conseguiram gastar. E o senhor pô-lo-ia nas mãos de um homem comum às seis e meia da manhã. Sozinho. De pé diante do espelho. Sem rezar. Porque é o único momento do dia em que ninguém está a representar.»

Um longo silêncio. Depois:

«Continue.»

3. O que significa tudo isto, na prática?

«Significa que me reservo o direito de fazer uma due diligence séria antes de lhe dar um único número. Não prometo retornos que não verifiquei. É isso que fazem os consultores. E os consultores mandam a fatura à mesma.

O que lhe posso dizer neste momento é isto. O vosso marketing — porque sim, vocês fazem marketing, e fazem-no mal — ficou obsoleto há vinte anos. Já ninguém junta seguidores através de campanhas. Em nenhum setor.

Uma só coisa funciona. Tornar-se o gesto que uma pessoa faz antes de decidir fazê-lo.

Por isso resta apenas uma pergunta. E é para si.»

«Diga.»

«Quer ser recordado como o Papa da história? Ou quer ser recordado como o Papa que fez história?»

«Soam parecidos.»

«Estão a mundos de distância. E a resposta depende inteiramente de si.»

«Bem — disse ele —, obrigado pelo seu tempo, pela sua disponibilidade e sobretudo pelo seu interesse.

Devo dizer-lhe uma coisa. Não estava a falar consigo apenas como com um narrador. Nem com um sociólogo. Nem com um escritor. Nem com um economista. Estava a falar consigo como com um estratega de sistemas.

Reservo-me o direito de tomar uma decisão e de lhe comunicar formalmente o que penso.»

Depois fez uma pausa.

«Há uma pergunta que gostaria de lhe fazer, Nando. Tudo isto. As vinte e duas línguas. A due diligence. O folheto dentro do pacote de lâminas. Quem paga?»

E de repente estava de volta a uma garagem em 1975, ao lado de um homem que acabara de pagar um jantar que na verdade não estava a pagar.

«Robert. Quem paga é sempre o povo. Sempre as mesmas pessoas. Vocês chamam-lhe oferta. Nós chamávamos-lhe preço de venda. Mas é a mesma mão que se abre.

A diferença nunca é quem paga. A diferença é quanto desse dinheiro volta sob a forma de algo útil, e quanto fica preso, a alimentar gente paga a mais para produzir a menos.

O meu pai pagava o jantar e não pagava nada. Porque o que dava valia mais do que aquilo que gastava.

Agora cabe-lhe a si decidir de que lado da mesa está sentado.»

«Há alguma coisa que me queira perguntar?», disse ele.

«Sim. Cuide de si. Preste atenção ao sítio onde está. É o lugar mais bonito do mundo. Não o mais seguro. Os perigos vêm de dentro. E são invisíveis precisamente quando se tenta desmontar aquilo que ainda não se compreende.

E mais uma coisa, Vossa Santidade. Obrigado.»

Não vendemos livros. Construímos relações.

Ferdinando