BRAND SEMANTIC CAPITAL – CALABRIA



FERDINANDO FREGA

BRAND SEMANTIC CAPITAL — কালাব্রিয়া

The P&G Saga · 21

টীকা: সেই সময় ইতালিতে তখনও লিরা চলত। পরিমাণের আসল ধারণা দিতে সব অঙ্ক ইউরোতে রূপান্তর করা হয়েছে।

এই ঘণ্টা, দিন, সপ্তাহ আর মাসগুলোতে যে গল্প আর ঘটনাগুলো ঘটে চলেছে, সেগুলো আমার স্মৃতিকে প্রায় তিরিশ বছর পিছনে নিয়ে গেছে, সেই সময়ে, যখন কালাব্রিয়ার জন্য সদ্য নিযুক্ত Gillette-এর জেনারেল এজেন্ট হিসেবে আমি নিজেকে বাজারের বড় বড় সিদ্ধান্তের সামনে একা আর সবার বিরুদ্ধে দাঁড়িয়ে থাকতে দেখেছিলাম। আমার কাছে ছিল কেবল সেই তথ্যটুকু যা আমার হাতে ছিল, কিন্তু আমি মার্টিটাকে ভালো করে চিনতাম: তার সমাজ আর তার পাহাড়, তার মানুষ, তার পরিস্থিতি, আর প্রতিটি আলাদা মনের ভেতরের ভাবনা।

তখনকার জাতীয় বিক্রয় ব্যবস্থাপনার বিরুদ্ধে দাঁড়ানো সহজ ছিল না, যার মুখ ছিলেন তার পরিচালক, জেনোয়ার বংশোদ্‌ভূত এক মানুষ। তিনি আমার পদের জন্য আমাকে সম্মান করতেন, কিন্তু আমাকে কদর করতেন না, আমার দৃঢ় আর অনমনীয় স্বভাবের কারণে — আর তার চেয়েও বেশি এই কারণে যে আমি ছিলাম তরুণ, শক্তিশালী আর দুরন্ত। আর তিনি আমাকে ভয় পেতেন, কারণ আমার অভ্যাস ছিল কখনও "জি হুজুর" না বলে সবার মুখোমুখি হওয়া।

জাতীয় আর আন্তর্জাতিক যে কোনো উপলক্ষ আমার সামনে এসেছে, আমি বিশ্বের শীর্ষ কর্মকর্তাদের সঙ্গে কোনো ভক্তিভাব ছাড়াই কথা বলেছি, সবসময় যা ভাবতাম তাই বলেছি, তাঁদের আতিথ্য দেওয়ার প্রস্তাব দিয়েছি আর কালাব্রিয়ায় আমন্ত্রণ

জানিয়েছি, কিন্তু কখনও অন্যদের নিয়ে মন্তব্য করিনি বা সরাসরি তাঁদের কাজে নাক গলাইনি। এতে ইতালীয় ব্যবস্থাপনা বিরক্ত হত, কারণ যতবারই কোনো বিদেশি আসতেন, মনে হত তিনি যেন সবার ব্রিফকেসের ভেতরে উঁকি দিতে চান।

আমার প্রতিটি কাজ হয়ে উঠল একটি প্রতিক্রিয়া, আর স্বাভাবিকভাবেই গড়ে তুলল এক নতুন অর্থগত প্রকৃতি, যেন FREGA পদবিটি কেবল একজন বিক্রেতার পদবি নয়, বরং কোম্পানির মূল্যবোধের এক পুঁজি — যেমনটা আজও আছে।

ঘটনাচক্রে, সেই দিনগুলোতে কালাব্রিয়ার ডিটারজেন্টের চারজন পাইকারি বিক্রেতা মিলে একটিমাত্র কোম্পানি গড়ার সিদ্ধান্ত নিল। অঙ্কগুলো ছিল বড়, আর এটা কেবল উচ্চাকাঙ্ক্ষা ছিল না: বাজারে তারা বিশ্বাসযোগ্য হয়ে উঠল, এতটাই যে প্রত্যেক সরবরাহকারী তখনই নতুন বিলিং অ্যাকাউন্ট খুলতে ছুটে গেল। আমিও সঙ্গে গেলাম, কিন্তু দিলাম কেবল একটা দ্বিধাগ্রস্ত প্রারম্ভিক অর্ডার, নিজের মানসিক সীমার ভেতরে থেকে, ডেলিভারির সময় নগদ মূল্যে: নতুন অ্যাকাউন্টের জন্য সেটাই ছিল নিয়ম।

মিলানের সদর দপ্তর থেকে আমি গড়ে দিনে তিনটে ফোন পেতাম, জানতে চাওয়া হত এই নতুন কাঠামোটা কেমন এগোচ্ছে, যতক্ষণ না আমি থামলাম আর সিদ্ধান্ত নিলাম যে আর তাকে মাল সরবরাহ করতে চাই না।

এরিয়া ম্যানেজার, Procter & Gamble-এর এক প্রাক্তন ম্যানেজার, সঙ্গে সঙ্গে নেমে এলেন আর নিজের পুরোনো সহকর্মীদের শরণাপন্ন হলেন, সরাসরি রোমের অফিসে ফোন করে। তাঁরা নিশ্চিত করলেন যে তাঁরা যে ক্রেডিট লাইন খুলেছিলেন তা প্রায় 400,000 ইউরোর, সঙ্গে একটা মৌখিক মন্তব্য: ওদের কাছে বিক্রি না করলে আমাদের দোকান গোটাতে হবে — সংখ্যাগত বিতরণ ছাড়া, আমাদের পণ্যের ধরন আর টেকসই বাণিজ্য নীতির কারণে,

আমাদের ব্যবসা পুরোপুরি আর একমাত্র এই পাইকারি গ্রাহকদের ওপরই দাঁড়িয়ে।

Gillette Italia হিসেবে আমার এলাকা প্রায় 40 লাখ ইউরোর বিল করত, আর চার মাস্কেটিয়ার যৌতুক হিসেবে যে মোট ঐতিহাসিক লেনদেন নিয়ে এসেছিল তা ছিল প্রায় 400,000 ইউরো: আমার মোটের 10%।

কিন্তু যে অঙ্কটা আমাকে সন্দিহান করে তুলেছিল, তা কেবল সরবরাহকারীদের দেওয়া তাদের সেই হিসাব নয় — নিজেদের কালাব্রীয় বাণিজ্যের ত্রাতা হিসেবে তুলে ধরে, 12 লাখ ইউরোর প্রত্যাশিত বিক্রি দেখিয়ে। সেটা ছিল তাদের এই পরিকল্পনাও যে তারা একচেটিয়া সরাসরি পরিবেশক হয়ে উঠবে, বাজারের বিদ্যমান মধ্যস্বত্বভোগীদের বাদ দিয়ে।

কাগজে-কলমে এটা ছিল ভালো ব্যবসা। আমি একটা বহুজাতিক কোম্পানির জন্য কমিশনে কাজ করতাম। কিন্তু নিজের কোম্পানিকে লোকসানে ফেলার ভাবনা কখনও বিশাল ধনী হওয়ার ইচ্ছের চেয়ে ভারী হয়ে ওঠেনি। তাই: সাবধানতা, হ্যান্ডব্রেক টানা, কোনো সহজ অর্ডার নয়।

ঝুঁকিটা কারও জন্যই অর্থনৈতিক ছিল না। ঝুঁকিটা ছিল সুনামের, যদি তারা মাল নিয়ে তার দাম না দিত। আর আমি চার মাস্কেটিয়ারকে খুব ভালো করে চিনতাম।

আমি এই নতুন পাইকারি কাঠামোকে মাল না দেওয়ার সিদ্ধান্ত নিলাম, আর মিলান থেকে আসা ফোনগুলো আমার ওপর মানসিক চাপ তৈরি করতে শুরু করল, যতক্ষণ না তৃতীয় ফোনে আমি বললাম: "গ্রাহক ঝুঁকিতে আছে। আমি ওদের মাল দেব না। কিন্তু ব্যবস্থাপনা যদি জোর করে, তাহলে আমার বিক্রয় চুক্তিতে একটা সংযোজনী লিখে দিন আর ওদের নিজেরাই হাউস অ্যাকাউন্ট হিসেবে নিয়ে নিন। আমি সরে দাঁড়াচ্ছি।"

জেনোয়ার মানুষটি রেগে আগুন হলেন। কিন্তু ইতালির সিইও জানতেন আমি কে।

গ্রাহক Gillette-এর সদর দপ্তরে ফোন করে 400,000 ইউরোর একটা অর্ডার দিল, আর সবাই অপেক্ষা করছিল কখন আমি অনুমোদনের জন্য সেটা আমার টার্মিনালে তুলব। সেটা কখনও ঘটেনি।

আমি কাজ চালিয়ে গেলাম, আর নতুন গ্রাহক ছাড়াই আমার বিক্রি বাড়তে থাকল। তারপর, জুলাইয়ে, জন্মের মাত্র সাত মাস পরে, তাদের অভিযান শেষ হল, গোটা এলাকায় 1 কোটি ইউরোর অনাদায়ী বিলের এক গর্ত রেখে।

কেউ কিছু বলল না। কেউ মন্তব্য করল না। কেউ অভিনন্দন জানাল না। আমাদের সম্মান অক্ষত ছিল, আর তার সঙ্গে আমাদের অর্থগত পুঁজিও। আমরা বাজারে না হারিয়েছিলাম বিশ্বাসযোগ্যতা, না আস্থা, না টাকা, না বিক্রি, আর শেয়ারহোল্ডাররা সুনজরে দেখতেন ইতালীয় শাখাকে, যা Boston-এ এনে দিচ্ছিল দুই অঙ্কের প্রবৃদ্ধি আর কোনো অর্থগত ঋণ নয়।

Ferdinando