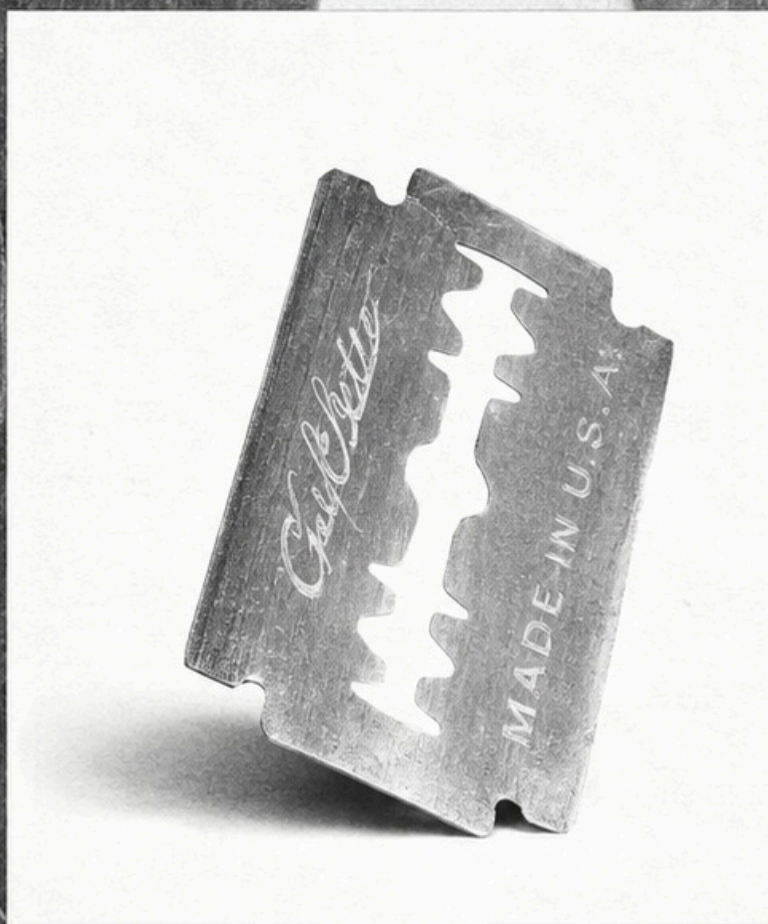


PART I • BEGINNING



01

FORMER GILLETTE

Ferdinando Frega

FADES BLADES SNCE 1991

سابقاً في GILLETTE

حين وظّفوه — وقد جاءهم بعد عشرين عاماً قضاها في P&G — ألحقوه بدورة مدتها أسبوع في المقرّ الرئيسي، ليطلعوه على كل إجراء من إجراءات الشركة ويزودوه بكل معلومة تنفعه في منصبه.

مرّ بخدمة العملاء، فالائتمان، فاللوجستيات، بإدارة شؤون الموظفين، فمكتب المدير العام، ثم أغلق الدائرة عند المدير العام للمبيعات.

ما رواه لي بعد ذلك أن Gillette، فضلاً عن كونها شركة لها ثقل الفيل ظلّت واقفة في مكانها بضعة عقود، تحمل أيضاً طاقة هائلة — طاقة تحتاج إلى من ينمّيها — ولم يضيّع وقتاً في أن يسهم بنصيبه.

لكن كان ثمة عناية خاصة بالناس: فحيث اعتاد أن يتعامل مع موظفين ومرؤوسين ورؤساء مرتّبين على سلّم هرمي، وجد هنا شخصية وكيل المبيعات. ولم تكن اللغة وحدها ما يحتاج إلى تعديل — بل الموقف كله: لا أمر ولا إملاء أبداً، وإنما عرض هادئ لوجهة نظر، وإبلاغ بالإجراءات حيث تأذن الشركة بذلك.

كان رجل شركة، وكان التكيف هيناً عليه. لكنه فعل أكثر من ذلك: قرّر أن يستثمر في أصغر وكيل في منطقته، فجعل مني أفضل تلاميذه.

بعد أسابيع قليلة من استقراره مديراً لمنطقتي، وجدت نفسي في قاعة مؤتمرات بأحد فنادق كاتانيا، أمام ما بدا لي مقابلة توظيف ثانية، أقيس نفسي برجل يفوقني كثيراً خبرةً وثقافةً مؤسسية وتأهيلاً — فشركة P&G لم تكن تكتفي بتدريب المديرين وصنعهم، بل كانت تصنع منهم دائماً رجالاً راجحين، وتلك كانت الشرارة التي أبقت انتباهي متقدماً منذ ذلك اليوم.

أذكر أنه بسط ورقة ورسم عليها صليب القديس باتريك. ظننته يريد أن نلعب المعركة البحرية — فإذا به يكتب: منطقة القوة، منطقة الضعف، منطقة التحسين، منطقة... —

كنت أدخل إلى P&G بتفويض وكيل مبيعات يحمل توقيع Gillette — كأنه لحظة مسابقة من القدر — وكانت تلك أول مرة أعمل فيها لشركة أخرى وأمي ما زالت هي التي تدفع أجري. لم يطل الاختبار: سنتان فقط، تكفيان لأقول إنني تعلمت شيئاً، وإنني وضعت فيه أيضاً شيئاً مني.

فرديناندو