PART I · BEGINNING



01

FORMER GILLETTE

Ferdinando Frega

पूर्व जिलेट

जब उसे नौकरी पर रखा गया — पी एंड जी में बीस साल बिताकर आया था — तो मुख्यालय में उससे हफ़्ते भर का एक कोर्स करवाया गया, ताकि कंपनी की हर प्रक्रिया उसे दिखा दी जाए और उसकी भूमिका के काम की हर जानकारी उसे दे दी जाए।

वह ग्राहक सेवा, क्रेडिट, लॉजिस्टिक्स, कार्मिक प्रबंधन और प्रबंध निदेशक के दफ़्तर से होकर गुज़रा, और चक्कर पूरा हुआ जनरल सेल्स डायरेक्टर के पास।

बाद में उसने मुझे जो बताया वह यह था कि जिलेट हाथी जैसी भारी-भरकम कंपनी तो थी ही, जो कुछ दशकों से एक ही जगह खड़ी थी, पर उसके भीतर अपार संभावना भी थी — ऐसी संभावना जिसे विकसित करना ज़रूरी था — और अपना हिस्सा डालने में उसने ज़रा भी वक़्त नहीं गँवाया।

पर लोगों के प्रति वहाँ एक ख़ास तरह का ध्यान था: जहाँ वह कर्मचारियों, मातहतों और अफ़सरों के साथ ओहदों की एक सीढ़ी की तरह काम करने का आदी था, यहाँ उसका सामना सेल्स एजेंट नाम की शख़्सियत से हुआ। और बदलनी सिर्फ़ भाषा नहीं थी — पूरा रवैया बदलना था: कभी हुक्म मत दो, कभी आदेश मत दो, बस शांति से अपनी बात रखो, और जहाँ कंपनी इजाज़त दे, वहाँ प्रक्रियाएँ बता दो।

वह कंपनी का आदमी था, और ढल जाना उसके लिए आसान था। पर उसने इससे ज़्यादा किया: उसने अपने इलाक़े के सबसे कमउम्र एजेंट पर दाँव लगाने का फ़ैसला किया, और मुझे अपना सबसे अच्छा शागिर्द बना लिया।

मेरे एरिया मैनेजर के तौर पर उसके जमने के कुछ हफ़्ते बाद, मैंने ख़ुद को कतानिया के एक होटल के कॉन्फ़्रेंस रूम में पाया, जहाँ सामने जो था वह नौकरी के दूसरे इंटरव्यू जैसा लग रहा था, और मैं ख़ुद को एक ऐसे आदमी के सामने तौल रहा था जिसके पास मुझसे कहीं ज़्यादा अनुभव, कॉरपोरेट संस्कृति और प्रशिक्षण था — क्योंकि पी एंड जी मैनेजरों को सिर्फ़ प्रशिक्षित और तैयार नहीं करती थी, वह हमेशा उन्हें जीतने वाले आदमी बना देती थी, और यही वह चिंगारी थी जिसने तब से मेरा ध्यान सुलगाए रखा।

मुझे याद है, उसने काग़ज़ का एक पन्ना खोला और उस पर सेंट पैट्रिक का क्रॉस खींच दिया। मुझे लगा वह बैटलशिप खेलना चाहता है — पर उसने लिखा: ताक़त का क्षेत्र, कमज़ोरी का क्षेत्र, सुधार का क्षेत्र, …का क्षेत्र

मैं जिलेट के दस्तख़त वाला सेल्स एजेंट का अनुबंध लिए पी एंड जी में दाख़िल हो रहा था — लगभग नियति की एक पेशगी झलक — और वह पहली बार था जब मैंने किसी दूसरी कंपनी के लिए काम किया, जबकि तनख़्वाह अब भी मेरी माँ ही दे रही थी।

इम्तिहान ज़्यादा लंबा नहीं चला: बस दो साल, इतना कहने के लिए काफ़ी कि मैंने कुछ सीखा था, पर यह भी कि उसमें मैंने कुछ अपना भी डाला था।

फर्दिनांदो