PART I · BEGINNING



01

FORMER GILLETTE

Ferdinando Frega

VOORMALIG GILLETTE

Toen hij werd aangenomen — hij kwam na twintig jaar bij P&G — lieten ze hem op het hoofdkantoor een cursus van een week volgen, om hem door elk bedrijfsproces te leiden en hem alle informatie te geven die nuttig was voor zijn functie.

Hij ging langs de klantenservice, de kredietafdeling, de logistiek, personeelszaken en het kantoor van de algemeen directeur, en sloot de ronde af bij de algemeen verkoopdirecteur.

Wat hij me daarna vertelde, was dat Gillette niet alleen een log bedrijf was dat al een paar decennia stilstond, maar ook een enorm potentieel in zich droeg — potentieel dat ontwikkeld moest worden — en hij verloor geen tijd om zijn deel bij te dragen.

Maar er was een bijzondere aandacht voor mensen: waar hij gewend was te werken met werknemers, ondergeschikten en meerderen als een hiërarchische ladder, trof hij hier de figuur van de handelsagent aan. En niet alleen de taal moest worden aangepast — de hele houding ook: nooit bevelen of opdragen, maar rustig een standpunt uiteenzetten en, waar het bedrijf dat toestond, procedures meedelen.

Hij was een man van het bedrijf, en aanpassen ging hem gemakkelijk af. Maar hij deed meer dan dat: hij besloot te investeren in de jongste agent van zijn gebied en maakte mij tot zijn beste leerling.

Een paar weken nadat hij zich als mijn gebiedsmanager had geïnstalleerd, zat ik in een vergaderzaal van een hotel in Catania tegenover wat aanvoelde als een tweede sollicitatiegesprek, en mat ik me met iemand met veel meer ervaring, bedrijfscultuur en opleiding — want P&G leidde niet alleen managers op en vormde ze, het maakte er altijd winnaars van, en dat was de vonk die mijn aandacht sindsdien brandend hield.

Ik herinner me dat hij een vel papier opensloeg en een Sint-Patrickskruis tekende. Ik dacht dat hij zeeslag wilde spelen — in plaats daarvan schreef hij: STERKTEGEBIED, ZWAKTEGEBIED, VERBETERGEBIED, GEBIED VAN…

Ik stapte P&G binnen met een mandaat als handelsagent met de handtekening van Gillette — bijna een voorproefje van het lot — en dat was de eerste keer dat ik voor een ander bedrijf werkte, nog altijd betaald door mijn moeder.

De proef duurde niet lang: slechts twee jaar, genoeg om te zeggen dat ik iets had geleerd, maar ook dat ik er iets van mezelf in had gelegd.

Ferdinando