

GILLETTE WAS MY FATHER

FERDINANDO FREGA



GILLETTE كانت أبي

وُلد أبي داخل جرح.

كان في العاشرة حين تسلّمت أمّه قطعتي ثياب ملطّختين بالدم. كانتا لأخيها — ضابط في الجيش الإيطالي، مفقود في حملة روسيا. لا يقين. لا قبر. لا توقيع. لا شيء غير دين حربٍ ردّت حرقاً وصمتاً.

في ذلك اليوم، وأمّه تبكي، تعلّم أبي القاعدة الأولى:
الحياة لا تمنح خصومات.

التحق خاله الآخرين بالكارابينيري وصارا من كبار ضباط الصف. لم يكن الانضباط قيمة عائلية. كان الهواء الذي يتنفسونه.

تخرّج في مدرسة الساليزيان في لاغونيجرو واختار طريق تلميذ ضابط احتياط. أمّه، وقد أربها أن تأخذ منها الحياة العسكرية ابناً آخر، سعت حتى سُرح بعد سنتين. كان في الثانية والعشرين. وقد صار نقيباً.

وقد صار داخل مسيرة واحدة.

لكنه كان يصفها على طريقته:
«نجاحات صامتة. لا حاجة إلى الدعاية.»

عاد إلى لونغرو.

صار مديراً لنادٍ شاطئي في كوبانيلو. ثم عمل في نابولي مفتشاً لدى شركة تأمين. وفهم فوراً أنه ليس عالمه: كلام كثير، وأخلاق قليلة.

بعد ستة أشهر استقال وعاد إلى كاستروفيلاري، حيث أقام عند أخته.

ذات يوم، في مقهى، التقط قصاصة ورق ملوثة بالدهن. كان فيها إعلان مبوّب من صحيفة Corriere della Sera. كانوا يبحثون عن موظفي مبيعات. ولم يُذكر اسم الشركة.

تقدّم بطلبه.

كان هناك 120 مرشحاً لمنصب واحد.

حلّ ثالثاً.

حاول المرشحان الأولان أن يفاوضا على راتب أعلى. فاستبعدا.

رضي أبي بمبلغ 80 ألف ليرة في الشهر.

كان ذلك في يناير 1962. وكان موظف البريد يتقاضى نحو 15 ألف ليرة.

بعد شهرين رفعت Gillette راتبه إلى 120 ألف ليرة. وفي الشهر التالي إلى 150 ألفاً.

لم يكن ذلك إحساناً.

كان تقديراً.

أدركت Gillette أنها لم توظّف بائعاً.

لقد استثمرت في رجل.

دورة فريغا

في ميلانو قرّروا أن على كل موظف جديد أن يقضي أسبوعاً في منطقة أبي.

معظمهم لم ينجُ منه.

كانوا ينهارون. يطلبون أن يُحملوا إلى المطار ليقعوا استقالاتهم. ووحدهم الذين اجتازوا الأيام الثلاثة الأولى — بلا ضباب في الذهن، بلا انهيار، بلا فقدان للأعصاب، كان بوسعهم أن يقولوا:

«خرجت حياً من دورة فريغا.»

ومن بينهم كان بييرو كيومو.

وصل رئيساً للإعلان والترويج. ثم أصابته موجة الصدمة التي يُحدثها أسلوب فريغا.

توبيخ حاد. وقاعدة واضحة:

«إن كنت جئت إلى هنا لتلعب فعد إلى ميلانو. الزبائن قبل كل شيء. هم من يدفعون رواتبنا.»

وسيصير كيومو لاحقاً المدير العام لشركة Gillette Italy طوال خمسة وعشرين عاماً.

لم يكن رجلاً سهلاً.

لكنه أمام أبي تعلم أبجدية المهنة.

كالابريا كانت الاختبار

كانت أرقام أبي تتردد أصدائها في المقر الرئيسي: التوزيع، وحضور المنتج، والحصة السوقية بحسب 99.5 — Nielsen في المئة في منطقته كلها.

كان طقس الشركة بسيطاً:

«إن كان فريغا يستطيع ذلك في كالابريا، في أرض منكوبة، فأنتم تستطيعونه في أي مكان.»

كانت جولاته تُخطّط قبل أربعة أسابيع.

فنادق. مطاعم. مقاهٍ. محال تبغ. كل محطة مرسومة على الخريطة. كل موعد محسوب. لا ارتجال. لا تشتت.

أولاً كانت المشكلات تُحلّ في الميدان.

ثم تُبلَّغ ميلانو.

هندسة كاملة.

كانت Gillette يومها شركة عالمية يتّسع حضورها الدولي، وكانت أوائل الستينيات فترة ضغط تجاري كبير وابتكار في سوق ماكينات الحلاقة. لكن في كالابريا كان للميزة التنافسية الحقيقية للشركة اسم: فريغا.

«DAY OUTSTANDING»

ثم جاء رجال مراقبة الائتمان في Gillette، مسلّحين بعبارة إنجليزية توحى بالأهمية، وتكاد توحى بالتهديد:

«Day Outstanding».

لم تكن الإنجليزية شائعة على الألسنة في تلك الأنحاء. وعند بعضهم كانت العبارة وحدها تكفي لبثّ القلق.

كانت تعني متوسط عدد الأيام التي يستغرقها الزبائن لسداد فواتيرهم.

كان أفراد فريق الائتمان يأخذون كشوف الحسابات الفصلية المسندة إلى كل بائع ويحلّلونها معاً. كان بوسعهم أن يفعلوا ذلك في ميلانو. لكنهم أرادوا أن يروا كالابريا بأعينهم. كان الفضول يدفعهم. كانت لديهم أسئلة.

كيف كان ذلك ممكناً؟

كيف لكالابريا، وهي منطقة عدّت تاريخياً فقيرة، قليلة المصانع، ضعيفة الصناعة، متدنية التصنيف الاقتصادي — أن تكون موثوقيتها في السداد مماثلة لموثوقية ميلانو؟

نظر أبي إلى مدير المبيعات، الدكتور دي توليو.

فاغتم دي توليو اللحظة.

«ألا تعلمون؟ فريغا يتجول مسلحاً. وأول زبون لا يدفع ينال رصاصة.»

امتقعت وجوه الرجال الثلاثة.

جمعوا تقاريرهم، وأرقامهم، ووثائقهم — ورحلوا.

وانتشرت بين الزبائن أسطورة بائع Gillette صاحب المسدس.

وبعدها لم يسأل أحد قط عما يخبئه تحت سترته.

لكنه لم يكن يحمل سلاحاً.

كان يحمل قلبه فقط — للشركة ولعائلته.

وكانت عنده شيئاً واحداً.

اختبار ليلة الجمعة

بدأت Gillette International تتساءل إن كانت الحكاية صحيحة.

ذات صباح، بلا سابق إنذار، وصل إلى ميلانو السيد دي ويكفيلد، الرئيس التنفيذي لشركة Gillette Europe. وطلب من الدكتور دي توليو أن ينطلق فوراً إلى كالابريا.

أراد أن يلتقي الرجل الذي يفقد الأرقام صوابها.

كان الرهان بسيطاً.

في مساء جمعة، في الثامنة، لا يمكن أن يكون فريغا في عمله على بعد مئة كيلومتر من بيته.

وضمن دي توليو أنه سيكون كذلك.

وجداه خارجاً من آخر محل تبغ في جولته.

لم يبدُ عليه الاستغراب.

حيّاهما وسألهما إن كانا يريدان تفقّد العمل الذي أنجزه.

لم يجرؤا.

سأل الإنجليزي إن كان هذا ظرفاً استثنائياً.

فأجاب أبي كحدّ الشفرة:

«هذه طريقي العادية في العمل. إن لم تكونا راضيين وقّعت استقالي فوراً.»

شربوا قهوة.

وهما بالانصراف.

فاستوقفهما أبي.

«عليكما أن تدفعا ثمن قهوتكما. لستما ضيفيّ. وهي غير مدرجة في خط الجولة الموقع.»

ظناه يمزح.

دفعاً.

ثم فهما.

كان كل شيء هناك:

ميثاق شرف.

ميثاق أخلاق.

ميثاق قانوني.

نظرية واحدة لا غير.

هؤلاء هم الرجال الذين بنوا Gillette.

هذا كان النظام.

هذا كان أبي.

Gillette كانت أبي.

فرديناندو