

जिलेट मेरे पिता थे

मेरे पिता एक ज़ख्म के भीतर पैदा हुए थे।

वे दस साल के थे जब उनकी माँ को खून से सने दो कपड़े मिले। वे उनके भाई के थे—इतालवी सेना के एक अफ़सर, जो रूसी अभियान में लापता हो गए। कोई पक्की ख़बर नहीं। कोई क़ब्र नहीं। कोई दस्तख़त नहीं। बस एक जंग का क़र्ज़, जिसने चिथड़े और ख़ामोशी लौटाई।

उस दिन, जब उनकी माँ रो रही थीं, मेरे पिता ने पहला नियम सीखा:
ज़िंदगी कोई छूट नहीं देती।

उनके बाक़ी दो मामा काराबिनिएरी में भर्ती हुए और वरिष्ठ ग़ैर-कमीशन अफ़सर बने। अनुशासन कोई पारिवारिक मूल्य नहीं था। वह तो वही हवा थी जिसमें वे साँस लेते थे।

उन्होंने लागोनेग्रो के सेल्सियन स्कूल से पढ़ाई पूरी की और रिज़र्व अफ़सर कैडेट का रास्ता चुना। उनकी माँ ने, एक और बेटे को फ़ौजी ज़िंदगी में खो देने के डर से, दो साल बाद उन्हें सेना से छुट्टी दिलवा दी। वे बाईस साल के थे। पहले से ही कप्तान।

पहले से ही एक होनहार करियर के भीतर।

पर वे उसे अपने ही ढंग से बयान करते थे:
“ख़ामोश कामयाबियाँ। प्रचार की कोई ज़रूरत नहीं।”

वे लुंग्रो लौट आए।

वे कोपानेल्लो में एक बीच क्लब के मैनेजर बने। फिर उन्होंने नेपल्स में एक बीमा कंपनी के इंस्पेक्टर के तौर पर काम किया। वे फ़ौरन समझ गए कि यह उनकी दुनिया नहीं थी: बातें बहुत ज़्यादा, नैतिकता बहुत कम।

छह महीने बाद, उन्होंने इस्तीफ़ा दे दिया और कास्ट्रोविल्लारी लौट गए, जहाँ वे अपनी बहन के यहाँ रहे।

एक दिन, एक बार में, उन्होंने काग़ज़ का एक चिकटा टुकड़ा उठाया। उस पर कोरिएरे देल्ला सेरा का एक वर्गीकृत विज्ञापन था। उन्हें सेल्स का स्टाफ़ चाहिए था। कंपनी का नाम नहीं दिया गया था।

उन्होंने अर्ज़ी दे दी।

एक पद के लिए 120 उम्मीदवार थे।

वे तीसरे नंबर पर आए।

पहले दो उम्मीदवारों ने ज़्यादा तनख्वाह के लिए मोलभाव करने की कोशिश की। उन्हें बाहर कर दिया गया।

मेरे पिता ने महीने के 80,000 लीरा मंज़ूर कर लिए।

जनवरी 1962 थी। डाक़ख़ाने का एक क्लर्क कोई 15,000 लीरा कमाता था।

दो महीने बाद, ज़िलेट ने उनकी तनख्वाह बढ़ाकर 120,000 लीरा कर दी। अगले महीने, 150,000।

यह ख़ैरात नहीं थी।

यह क़द्र थी।

ज़िलेट समझ गई थी कि उसने एक सेल्समैन नहीं रखा था।

उसने एक आदमी में निवेश किया था।

फ़्रेगा कोर्स

मिलान में तय हुआ कि हर नए कर्मचारी को एक हफ़्ता मेरे पिता के इलाक़े में बिताना होगा।

ज़्यादातर उसे झेल नहीं पाते थे।

वे ढह जाते थे। कहते थे कि उन्हें हवाई अड्डे छोड़ दिया जाए ताकि वे इस्तीफ़े पर दस्तख़त कर सकें। सिर्फ़ वही जो पहले तीन दिन पार कर जाते—दिमाग़ पर धुंध छाप बिना, टूटे बिना, आपा खोए बिना, कह सकते थे:
“मैं फ़्रेगा कोर्स से ज़िंदा निकला हूँ।”

उन्हीं में पिएरो क्यूम्मो थे।

वे विज्ञापन और प्रमोशन के प्रमुख बनकर आए थे। फिर फ़्रेगा पद्धति की धमक उनसे टकराई।

एक तीखी फटकार। एक साफ़ नियम:

“अगर तुम यहाँ खेलने आए हो, तो मिलान लौट जाओ। ग्राहक हर चीज़ से पहले आते हैं। हमारी तनख्वाह वही

देते हैं।”

क्यूम्मो आगे चलकर पच्चीस साल तक जिलेट इटली के प्रबंध निदेशक रहे।

वे आसान आदमी नहीं थे।

पर मेरे पिता के सामने, उन्होंने इस पेशे का व्याकरण सीखा।

कालाब्रिया कसौटी थी

मेरे पिता के आँकड़े मुख्यालय में गूँजते थे: वितरण, उत्पादों की मौजूदगी, नीलसन बाज़ार हिस्सेदारी—उनके पूरे इलाक़े में 99.5 प्रतिशत।

कंपनी की रस्म सीधी थी:

“अगर फ्रेगा यह कालाब्रिया में कर सकता है, एक तबाह इलाक़े में, तो तुम इसे कहीं भी कर सकते हो।”

उनके रूट चार हफ़्ते पहले तय हो जाते थे।

होटल। रेस्तराँ। बार। तंबाकू की दुकानें। हर पड़ाव नक्शे पर। हर मुलाक़ात का हिसाब। कोई जुगाड़ नहीं। कोई भटकाव नहीं।

पहले, समस्याएँ मैदान में सुलझाई जाती थीं।

फिर मिलान को ख़बर दी जाती थी।

एक मुकम्मल ज्यामिति।

जिलेट पहले से ही एक वैश्विक कंपनी थी जिसकी अंतरराष्ट्रीय मौजूदगी फैल रही थी, और 1960 के दशक के शुरुआती साल रेज़र के बाज़ार में भारी कारोबारी दबाव और नवाचार का दौर था। पर कालाब्रिया में, कंपनी की असली प्रतिस्पर्धी बढ़त का एक नाम था: फ्रेगा।

“DAY OUTSTANDING”

फिर जिलेट के क्रेडिट-कंट्रोल वाले लोग आए, एक अंग्रेज़ी जुमले से लैस, जो अहम सुनाई देता था, लगभग धमकी भरा:

“Day Outstanding.”

उस तरफ़ अंग्रेज़ी आम तौर पर बोली नहीं जाती थी। कुछ लोगों के लिए तो अकेला वह जुमला ही घबराहट पैदा करने को काफी था।

उसका मतलब था दिनों की वह औसत गिनती जो ग्राहक अपने बिल चुकाने में लगाते थे।

क्रेडिट टीम ने हर सेल्समैन के नाम दर्ज तिमाही खाता-विवरण लिए और उन्हें साथ बैठकर खँगाला। यह वे मिलान में भी कर सकते थे। पर वे कालाब्रिया को अपनी आँखों से देखना चाहते थे। उन्हें जिज्ञासा थी। उनके पास सवाल थे।

यह कैसे मुमकिन था?

कालाब्रिया, एक ऐसा इलाक़ा जिसे इतिहास में हमेशा ग़रीब माना गया, जहाँ कारख़ाने कम, उद्योग थोड़ा, और आर्थिक रेटिंग नीची थी—उसकी भुगतान की साख़ मिलान के बराबर कैसे हो सकती थी?

मेरे पिता ने सेल्स डायरेक्टर, डॉ. दी तुल्लियो की ओर देखा।

दी तुल्लियो ने मौक़ा लपक लिया।

“आपको नहीं पता? फ़्रेगा हथियार लेकर घूमता है। जो पहला ग्राहक पैसे नहीं चुकाता, उसे गोली मिलती है।”

तीनों आदमियों के चेहरे फ़क्र पड़ गए।

उन्होंने अपनी रिपोर्टें, अपने आँकड़े, अपने दस्तावेज़ समेटे—और चले गए।

बंदूक वाले ज़िलेट सेल्समैन की दंतकथा ग्राहकों में फैल गई।

उसके बाद, किसी ने कभी नहीं पूछा कि वे अपनी जैकेट के नीचे क्या रखते हैं।

पर उनके पास कोई हथियार नहीं था।

उनके पास बस अपना दिल था—कंपनी के लिए और अपने परिवार के लिए।

और उनके लिए, ये दोनों एक ही चीज़ थे।

शुक्रवार की रात का इम्तिहान

ज़िलेट इंटरनेशनल सोचने लगी कि क्या यह क्रिस्सा सच है।

एक सुबह, बिना बताए, श्री डी वेकफ़ील्ड, जिलेट यूरोप के सीईओ, मिलान पहुँचे। उन्होंने डॉ. दी तुल्लियो से फ़ौरन कालाब्रिया के लिए निकलने को कहा।

वे उस आदमी से मिलना चाहते थे जो आँकड़ों को पागल किए दे रहा था।

शर्त सीधी थी।

शुक्रवार की शाम, 8:00 बजे, फ़ेगा घर से सौ किलोमीटर दूर काम कर रहा हो, यह मुमकिन ही नहीं था।

दी तुल्लियो ने गारंटी दी कि वह कर रहा होगा।

उन्होंने उन्हें अपने रूट की आखिरी तंबाकू की दुकान से निकलते हुए पाया।

वे हैरान नहीं दिखे।

उन्होंने उनका अभिवादन किया और पूछा कि क्या वे उनका किया हुआ काम जाँचना चाहेंगे।

उनकी हिम्मत नहीं हुई।

अंग्रेज़ ने पूछा कि क्या यह कोई अपवाद वाली स्थिति थी।

मेरे पिता ने ब्लेड की तरह जवाब दिया:

“यह मेरे काम करने का आम तरीका है। अगर आप संतुष्ट नहीं हैं, तो मैं अभी अपने इस्तीफ़े पर दस्तखत कर देता हूँ।”

उन्होंने कॉफ़ी पी।

वे निकलने ही वाले थे।

तभी मेरे पिता ने उन्हें रोक लिया।

“अपनी कॉफ़ी के पैसे आपको देने होंगे। आप मेरे मेहमान नहीं हैं। यह दस्तखत किए हुए रूट में शामिल नहीं है।”

उन्हें लगा कि वे मज़ाक़ कर रहे हैं।

उन्होंने पैसे दिए।

फिर वे समझ गए।

सब कुछ वहीं था:
सम्मान की एक संहिता।

नैतिकता की एक संहिता।

क़ानून की एक संहिता।

एक ही प्रमेय।

यही वे लोग थे जिन्होंने जिलेट को खड़ा किया।

यही सिस्टम था।

यही मेरे पिता थे।

जिलेट मेरे पिता थे।

फर्दिनांदो