

GILLETTE คือพ่อของผม

THE FAMILY · 01

พ่อของผมเกิดมาภายในบาดแผล

ตอนพ่ออายุสิบขวบ แม่ของพ่อได้รับเสื้อผ้าเปื้อนเลือดสองชิ้น มันเป็นของน้องชายของเธอ — นายทหารในกองทัพอิตาลีที่หายสาบสูญในการรบที่รัสเซีย ไม่มีอะไรแน่นอน ไม่มีหกลุมศพ ไม่มีลายเซ็น มีแต่หนี้ของสงครามที่ส่งคืนมาเพียงเศษผ้าและความเจ็บ

วันนั้น ขณะที่แม่ของพ่อร้องให้ พ่อของผมได้เรียนรู้กฎข้อแรก:
ชีวิตไม่มีส่วนลดให้ใคร

ลุงอีกสองคนของพ่อเข้าเป็น Carabinieri และได้เป็นนายทหารชั้นประทวนอาวุโส วินัยไม่ใช่คุณค่าของครอบครัว มันคืออากาศที่พวกเขาหายใจ

พ่อจบจากโรงเรียนชาเลเซียนใน LAGONEGRO และเลือกเส้นทางนักเรียนนายทหารกองหนุน แม่ของพ่อกลัวจะเสียลูกชายอีกคนให้ชีวิตทหาร จึงทำเรื่องให้พ่อปลดประจำการหลังผ่านไปสองปี ตอนนั้นพ่ออายุยี่สิบสองปี เป็นร้อยเอกแล้ว

อยู่ในเส้นทางอาชีพที่มีอนาคตแล้ว

แต่พ่อเล่าถึงมันในแบบของตัวเอง:
“ความสำเร็จที่เสียบั้น ไม่จำเป็นต้องป่าวประกาศ”

พ่อกลับไป LUNGRO

พ่อได้เป็นผู้จัดการปีชคลับแห่งหนึ่งใน COPANELLO จากนั้นไปทำงานที่ Naples เป็นผู้ตรวจสอบให้บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง พ่อเข้าใจทันทีว่านั่นไม่ใช่โลกของพ่อ คำพูดมากเกินไป จริยธรรมน้อยเกินไป

หกเดือนต่อมา พ่อลาออกและกลับไป Castrovillari ไปอยู่กับพี่สาวของพ่อ

วันหนึ่ง ในบาร์แห่งหนึ่ง พ่อหยิบเศษกระดาษเปื้อนน้ำมันขึ้นมา บนนั้นมีประกาศรับสมัครงานจาก Corriere della Sera เขากำลังหาพนักงานขาย ไม่มีการระบุชื่อ

บริษัท

พอยน์โบสมัคร

มีผู้สมัคร 120 คนสำหรับตำแหน่งเดียว

พอได้ที่สาม

ผู้สมัครสองคนแรกพยายามต่อรองขอเงินเดือนสูงขึ้น พวกเขาถูกคัดออก

พอของผมรับเงินเดือน 80,000 ลีราต่อเดือน

ตอนนั้นคือมกราคม 1962 เสมียนไปรษณีย์มีรายได้ราว 15,000 ลีรา

สองเดือนต่อมา Gillette ขึ้นเงินเดือนพอเป็น 120,000 ลีรา เดือนถัดมาเป็น 150,000

นั่นไม่ใช่การทำบุญ

นั่นคือการยอมรับ

Gillette เข้าใจว่าตัวเองไม่ได้จ้างพนักงานขายคนหนึ่ง

แต่ได้ลงทุนในผู้ชายคนหนึ่ง

หลักสูตร Frega

ที่ Milan พวกเขาตัดสินใจว่าพนักงานใหม่ทุกคนต้องใช้เวลาหนึ่งสัปดาห์ในเขตการขายของพ่อผม

ส่วนใหญ่ไปไม่รอด

พวกเขาล้มพับ ขอให้พาไปสนามบินเพื่อจะได้เซ็นใบลาออก มีเพียงคนที่ผ่านสามวันแรกไปได้ — โดยไม่มึนงง ไม่พังทลาย ไม่เสียสติ — เท่านั้นที่พูดได้ว่า:

“ผมรอดชีวิตออกมาจากหลักสูตร Frega”

หนึ่งในนั้นคือ Piero Chiummo

เขามาในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายโฆษณาและส่งเสริมการขาย แล้วก็โดนแรงระเบิดของวิธีการแบบ Frega เข้าเต็ม ๆ

คำตำหนิที่เจ็บขาด กฎที่ชัดเจน:

“ถ้าคุณมาที่นี่เพื่อเล่น ก็กลับไป Milan ซะ ลูกค้ามาก่อนทุกสิ่ง พวกเขาคือคนที่จ่ายเงินเดือนให้เรา”

ต่อมา CHIUMMO ได้เป็นกรรมการผู้จัดการของ Gillette Italia ถึงยี่สิบห้าปี เขาไม่ใช่คนง่าย ๆ

แต่ต่อหน้าพ่อของผม เขาได้เรียนรู้ไวยากรณ์ของอาชีพนี้

Calabria คือบททดสอบ

ตัวเลขของพ่อผมดังก้องไปทั่วสำนักงานใหญ่ การกระจายสินค้า การมีสินค้าวางขาย ส่วนแบ่งตลาดของ Nielsen — 99.5 เปอร์เซ็นต์ทั่วเขตการขายของพ่อ

พิธีกรรมของบริษัทนั้นเรียบง่าย:

“ถ้า Frega ทำได้ใน Calabria ในเขตที่ถูกทำลายย่อยยับ คุณก็ทำได้ทุกที่”

เส้นทางของพ่อถูกวางแผนล่วงหน้าสี่สัปดาห์

โรงแรม ร้านอาหาร บาร์ ร้านขายบุหรี่ ทุกจุดแวะถูกวางไว้บนแผนที่ ทุกนัดหมายมีบันทึก ไม่มีการดันสด ไม่มีสิ่งรบกวน

ก่อนอื่น ปัญหาถูกแก้ในพื้นที่

จากนั้นจึงแจ้งไปที่ Milan

เรขาคณิตที่สมบูรณ์แบบ

ตอนนั้น Gillette เป็นบริษัทระดับโลกที่ขยายฐานไปทั่วนานาชาติแล้ว และช่วงต้นทศวรรษ 1960 คือยุคแห่งแรงกดดันทางการค้าและนวัตกรรมครั้งใหญ่ในตลาดมืดโกน แต่ใน Calabria ความได้เปรียบในการแข่งขันที่แท้จริงของบริษัทมีชื่อว่า Frega

“Day Outstanding”

แล้วคนจากฝ่ายควบคุมสินเชื่อของ Gillette ก็มาถึง พร้อมวลีภาษาอังกฤษที่ฟังดูสำคัญ เกือบจะเป็นการชมเชย:

“Day Outstanding”

แถวนั้นคนไม่ค่อยพูดภาษาอังกฤษกัน สำหรับบางคน แคลี่นี่ก็พอจะทำให้ร้อนใจแล้ว

มันหมายถึงจำนวนวันโดยเฉลี่ยที่ลูกค้าใช้ในการชำระใบแจ้งหนี้

ทีมสินเชื่อนำใบแจ้งยอดบัญชีรายไตรมาสที่มอบหมายให้พนักงานขายแต่ละคนมาวิเคราะห์ร่วมกัน พวกเขาทำที่ Milan ก็ได้ แต่อยากเห็น Calabria ด้วยตาตัวเอง พวกเขาสงสัย พวกเขามีคำถาม

เป็นไปได้อย่างไร?

Calabria ภูมิภาคที่ในประวัติศาสตร์ถูกมองว่ายากจน มีโรงงานน้อย อุตสาหกรรมน้อย และอันดับทางเศรษฐกิจต่ำกว่า — จะมีความน่าเชื่อถือในการชำระเงินเทียบเท่า Milan ได้อย่างไร?

พ่อของผมมองไปที่ผู้อำนวยการฝ่ายขาย ดร. Di Tullio

Di Tullio ฉวยโอกาสนั้นไว้

“พวกคุณไม่รู้หรือ? Frega พกอาวุธตระเวนไปทั่ว ลูกค้ารายแรกที่ไม่จ่ายจะโดนกระสุน”

ชายทั้งสามหน้าซีด

พวกเขาเก็บรายงาน ตัวเลข และเอกสาร — แล้วก็จากไป

ตำนานพนักงานขาย Gillette ผู้พกปืนแพร่ไปในหมู่ลูกค้า

หลังจากนั้น ไม่มีใครถามอีกเลยว่าพ่อเก็บอะไรไว้ได้เสื้อแจ็กเก็ต

แต่พ่อไม่ได้พกอาวุธ

พ่อพกเพียงหัวใจ — เพื่อบริษัทและเพื่อครอบครัว

และสำหรับพ่อ สองสิ่งนั้นคือสิ่งเดียวกัน

บททดสอบคืนวันศุกร์

Gillette International เริ่มสงสัยว่าเรื่องนี่จริงหรือไม่

เช้าวันหนึ่ง โดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า คุณ DE WAKEFIELD CEO ของ Gillette Europe มาถึง Milan เขาขอให้ ดร. DI TULLIO ออกเดินทางไป Calabria ทันที

เขายากพบชายผู้ทำให้ตัวเลขพุ่งจนบ้าคลั่ง

เดิมพันนั้นง่าย ๆ

เย็นวันศุกร์ เวลา 20.00 น. Frega ไม่มีทางจะยังทำงานอยู่ห่างจากบ้านหนึ่งร้อย กิโลเมตร

Di Tullio รับประกันว่า Frega จะยังทำงานอยู่ที่นั่น

พวกเขาพบพ่อกำลังเดินออกจากร้านขายบุหรืร้านสุดท้ายในเส้นทาง

พ่อไม่มีท่าทีแปลกใจ

พ่อทักทายพวกเขาแล้วถามว่าอยากตรวจงานที่พ่อทำไว้หรือไม่

พวกเขาไม่กล้า

ชาวอังกฤษถามว่านี่เป็นสถานการณ์พิเศษหรือเปล่า

พ่อของผมตอบราวกับใบมีด:

“นี่คือวิธีทำงานปกติของผม ถ้าคุณไม่พอใจ ผมจะเซ็นใบลาออกเดี๋ยวนี้เลย”

พวกเขาดีมกาแฟกัน

พวกเขากำลังจะจากไป

แล้วพ่อของผมก็หยุดพวกเขาไว้

“คุณต้องจ่ายค่ากาแฟเอง คุณไม่ใช่แขกของผม มันไม่ได้รวมอยู่ในเส้นทางที่ลงนามไว้”

พวกเขาคิดว่าพ่อพูดเล่น

พวกเขาจ่าย

แล้วพวกเขาก็เข้าใจ

ทุกอย่างอยู่ตรงนั้น:

หลักแห่งเกียรติ

หลักแห่งจริยธรรม

หลักแห่งกฎหมาย

ทฤษฎีบทเดียว

คนเหล่านี้คือผู้สร้าง Gillette

นี่คือระบบ

นี่คือพ่อของผม

GILLETTE คือพ่อของผม

Ferdinando