

GILLETTE БУВ МОЇМ БАТЬКОМ

THE FAMILY · 01

Мій батько народився всередині рани.

Йому було десять років, коли його мати отримала два закривавлені предмети одягу. Вони належали її братові — офіцерові італійської армії, що зник безвісти в Російській кампанії. Жодної певності. Жодної могили. Жодного підпису. Лише борг війни, яка повертала клапті й мовчання.

Того дня, поки його мати плакала, мій батько засвоїв перше правило:
життя не дає знижок.

Двоє інших його дядьків пішли в карабінери й стали старшими унтер-офіцерами. Дисципліна не була сімейною цінністю. Вона була повітрям, яким вони дихали.

Він закінчив салезіанську школу в ЛАГОНЕГРО і обрав шлях курсанта-офіцера запасу. Його мати, нажахана думкою втратити ще одного сина через військове життя, домоглася його звільнення через два роки. Йому було двадцять два. Він уже був капітаном.

Уже всередині кар'єри, що багато обіцяла.

Але він описував це по-своєму:
«Тихі успіхи. Реклама не потрібна».

Він повернувся до ЛУНГРО.

Він став керівником пляжного клубу в КОПАНЕЛЛО. Потім працював у Неаполі інспектором страхової компанії. Він одразу зрозумів, що це не його світ: забагато слів, замало етики.

За пів року він звільнився і повернувся до Кастровіллари, де жив у своєї сестри.

Одного дня в барі він підняв засмальцьований клаптик паперу. На ньому було оголошення з Corriere della Sera. Шукали торговий персонал. Назви компанії не було.

Він подав заявку.

На одне місце було 120 кандидатів.

Він став третім.

Перші двоє кандидатів спробували виторгувати вищу зарплату. Їх відсіяли.

Мій батько погодився на 80 000 лір на місяць.

Був січень 1962 року. Поштовий службовець заробляв близько 15 000 лір.

Через два місяці Gillette підняв йому зарплату до 120 000 лір. Наступного місяця — до 150 000.

Це не була благодійність.

Це було визнання.

Gillette зрозумів, що найняв не продавця.

Він інвестував у людину.

Курс Frega

У Мілані вирішили, що кожен новий працівник має провести тиждень на території мого батька.

Більшість його не витримувала.

Вони ламалися. Просили відвезти їх в аеропорт, щоб підписати заяву про звільнення. Лише ті, хто пережив перші три дні — без туману в голові, не зламавшись, не втративши самовладання, — могли сказати:

«Я вийшов живим із курсу Frega».

Серед них був П'єро К'юммо.

Він приїхав як керівник реклами і просування. А потім його накрила ударна хвиля методу Frega.

Різка догана. Чітке правило:

«Якщо ви приїхали сюди гратися, повертайтеся до Мілана. Клієнти понад усе. Це вони платять нам зарплату».

Згодом К'ЮММО двадцять п'ять років був керівним директором Gillette Italia.

Він не був простою людиною.

Але перед моїм батьком він вивчив граматику професії.

Калабрія була випробуванням

Цифри мого батька відлунювали у штаб-квартирі: дистрибуція, присутність продукції, частка ринку за Nielsen — 99,5 відсотка на всій його території.

Корпоративний ритуал був простим:

«Якщо Frega може це зробити в Калабрії, на спустошеній території, то ви можете зробити це будь-де».

Його маршрути планували на чотири тижні наперед.

Готелі. Ресторани. Бари. Тютюнові крамниці. Кожна зупинка на мапі. Кожна зустріч врахована. Жодних імпровізацій. Жодних відволікань.

Спершу проблеми розв'язували на місці.

Потім повідомляли Мілан.

Досконала геометрія.

Gillette уже був глобальною компанією з дедалі ширшою міжнародною присутністю, а початок 1960-х був часом великого комерційного тиску й інновацій на ринку бритв. Але в Калабрії справжня конкурентна перевага компанії мала ім'я: Frega.

«Day Outstanding»

Потім прибули люди з кредитного контролю Gillette, озброєні англійською фразою, що звучала поважно, майже загрозливо: «Day Outstanding».

Англійською там зазвичай не говорили. Декому самої цієї фрази вистачало, щоб занепокоїтися.

Вона означала середню кількість днів, за які клієнти оплачували свої рахунки-фактури.

Кредитна команда взяла квартальні виписки з рахунків, закріплених за кожним продавцем, і проаналізувала їх разом. Вони могли б зробити це в Мілані. Але хотіли побачити Калабрію на власні очі. Їм було цікаво. У них були запитання.

Як це можливо?

Як Калабрія, регіон, який історично вважали бідним, з небагатьма фабриками, слабкою промисловістю і нижчим

економічним рейтингом, могла мати платіжну надійність, порівнянну з Міланом?

Мій батько подивився на директора з продажів, доктора Ді Тулліо.

Ді Тулліо скористався моментом.

«Хіба ви не знаєте? Frega ходить озброєний. Перший клієнт, який не заплатить, отримає кулю».

Троє чоловіків зблідли.

Вони зібрали свої звіти, цифри, документи — і поїхали.

Серед клієнтів поширилася легенда про продавця Gillette з пістолетом.

Відтоді ніхто ніколи не питав, що він тримає під піджаком.

Але зброї він не носив.

Він носив лише своє серце — для компанії і для родини.

І для нього це було одне й те саме.

Випробування п'ятничного вечора

Gillette International почав замислюватися, чи правдива ця історія.

Одного ранку без попередження до Мілана прибув ПАН ДЕ ВЕЙКФІЛД, генеральний директор Gillette Europe. Він попросив ДОКТОРА ДІ ТУЛЛІО негайно вирушити до Калабрії.

Він хотів познайомитися з людиною, через яку цифри божеволіли.

Парі було простим.

У п'ятницю ввечері, о 20:00, Frega ніяк не міг працювати за сто кілометрів від дому.

Ді Тулліо поручився, що працюватиме.

Вони застали його, коли він виходив з останньої тютюнової крамниці на своєму маршруті.

Він не здавався здивованим.

Він привітався і спитав, чи не хочуть вони перевірити виконану ним роботу.

Вони не наважилися.

Англієць спитав, чи це не виняткова обставина.

Мій батько відповів, як лезо:

«Це мій звичайний спосіб працювати. Якщо ви не задоволені, я негайно підпишу заяву про звільнення».

Вони випили кави.

Вони вже збиралися йти.

І тут мій батько їх зупинив.

«Ви маєте заплатити за свою каву. Ви не мої гості. Цього немає в підписаному маршруті».

Вони подумали, що він жартує.

Вони заплатили.

Потім вони зрозуміли.

Усе було там:
кодекс честі.

Етичний кодекс.

Правовий кодекс.

Одна-єдина теорема.

Ось такі люди збудували Gillette.

Ось такою була система.

Ось таким був мій батько.

GILLETTE БУВ МОЇМ БАТЬКОМ.

Ferdinando