



زيارة L'Oréal إلى متجر عطور رائد

هياًني بقوله إننا على وشك دخول معبد متاجر العطور الإيطالية. كان المالك يملك عدداً من المتاجر المنتشرة في أنحاء البلاد كلها — اسمه ليوني، لكن لا شيء فيه من الحمضيات؛ كان رجلاً يعرف تماماً كيف يتحرك، وقد بنى لنفسه إمبراطورية.

كنت أعرف مسبقاً من يكون، لأن الأم Gillette وضعت على قائمة العملاء الرئيسيين الذين لا يُسمح لنا بزيارتهم بأنفسنا — وها أنا الآن أدخل عليه ببدلة رجل آخر، وأوشك أن أكتشف ما معنى «عميل رئيسي» فعلاً، وأي علم يلزم للتعامل مع أمثاله.

ما إن صرنا في الداخل حتى استقبلتنا المديرية: يا دكتور بريولو، من حسن حظنا أنك هنا اليوم، فالسيد ليوني وصل للتو من مكتب بولونيا ويود أن يسلم عليك.

خرج من مكتبه واتجه مباشرة إلى جورجيو فعانقه بحرارة. كان الاثنان يتخاطبان بلا كلفة، كلُّ باسمه الأول.

كان قد تعرّف إليه في إحدى الرحلات التي تمنحها الشركة، كطقس ثابت، أربع مرات في السنة لأفضل عملائها — يرافقهم فيها دائماً، بالتناوب، أحد مديري المبيعات.

هكذا كان يُبنى مع العميل رباط ثلاثي — فهو ليس مجرد ليمونة تُعصر حتى آخر قطرة، بل متجر عليك أن تحضر إليه، وعلاقة شخصية بالعميل تُبقي العلاقة التجارية متينة وتعزز الولاء على الدوام.

ثم توجّهنا إلى ركن Corolle — كان الإحساس كأنك تقف داخل الغرفة التي تتمنى كل امرأة أن تكون غرفتها.

وفي تلك اللحظة دخلت سيدة أنيقة وقالت: باتريشيا، أعطيني الشفرات التي يستعملها زوجي — إن لم أشتريها أنا فلن يشتريها هو أبداً، وسيظل يستعمل ماكينات BICLADY التي لي ولن يتذكر يوماً أن يشتري لنفسه عبوات MACH3.

كنت قد غيّرت المكان، لكن واقع المستهلك هو هو: النساء يشتري الشفرات لأزواجهن، وهذا ما يُبقي الفئة حيّة فعلاً — وإلا لما كانت هناك مبيعات حتى للمنافسين.

ولما حان وقت الطلبية، كان يحفظ رمز كل لون عن ظهر قلب، بأرقامه كاملة — كان أمراً مذهلاً — وفي النهاية طلب إضافة بعض الألوان الجديدة فلم يلقَ أي اعتراض، لا شيء سوى كلمة شكر على حسن الإصغاء.

خرجنا من المتجر وأنا كالسكران — رأيت أشياء لم يخبرني أحد قط بوجودها. كنا في Gillette نظن أننا الأكبر والأقوى، بحملة شعارها «THE BEST A MAN CAN GET»، وإلى اليوم لم يفهم أحد شيئاً واحداً: رجل Gillette لا ينال إلا أفضل النساء.

فرديناندو

L'Oréal ← PDF عبر Gillette

استكشف الملاحم الأخرى

· Vatican · One Door · Genesis · Opera · Wood · المكتبة · الخرائط · The Corpus

اتصل بنا