

L’ORÉAL เยือนร้านน้ำหอมเรือธง

L’ORÉAL THROUGH GILLETTE · 09

เขาเตรียมใจผมด้วยการบอกว่าเรากำลังจะเดินเข้าวิหารของร้านน้ำหอมอิตาลี เจ้าของมีร้านหลายแห่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ — เขาชื่อ LIMONI แต่ไม่มีอะไรเปรี้ยวเหมือนมะนาวในตัวเขาเลย เขาเป็นคนที่รู้ดีว่าจะเคลื่อนไหวอย่างไร และได้สร้างอาณาจักรของตัวเองขึ้นมา

ผมรู้อยู่แล้วว่าเขาเป็นใคร เพราะแม่ Gillette ใส่ชื่อเขาไว้ในรายชื่อลูกค้ารายสำคัญที่เราไม่ได้รับอนุญาตให้ไปเยี่ยมเอง — และตอนนี้ผมกำลังเดินเข้าไปในชุดสูทของคนอื่น กำลังจะได้รู้ว่า “ลูกค้ารายสำคัญ” หมายความว่าอะไรจริง ๆ และต้องใช้ศาสตร์แบบไหนในการรับมือกับคนอย่างเขา

ทันทีที่เราเข้าไปข้างใน ผู้จัดการก็ทักทายเรา: ดร. Priolo พวกเราโชคดีที่วันนี้คุณมา คุณ Limoni เพิ่งมาถึงจากสำนักงานที่ Bologna และอยากจะทักทายคุณ

เขาออกมาจากห้องทำงาน เดินตรงไปหา Giorgio และสวมกอดเขาอย่างอบอุ่น ทั้งสองสนิทกันเรียกชื่อกันได้อย่างสบาย ๆ

เขาเคยพบ Giorgio ในการเดินทางครั้งหนึ่งที่บริษัทมอบให้ลูกค้าชั้นดีที่สุดเป็นธรรมเนียมปีละสี่ครั้ง — โดยมีผู้จัดการฝ่ายขายคนหนึ่งร่วมเดินทางไปด้วยเสมอ หมุนเวียนกันไป

นั่นสร้างสายสัมพันธ์สามชั้นกับลูกค้า — ไม่ใช่แค่มะนาวที่จะบีบเอาน้ำ แต่เป็นร้านที่คุณต้องไปปรากฏตัว และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับลูกค้าที่ทำให้ความสัมพันธ์ทางธุรกิจแน่นแฟ้น และทำให้ความภักดีดีขึ้นเสมอ

แล้วเราก็เดินไปที่เคาน์เตอร์ Corolle — รู้สึกเหมือนยืนอยู่ในห้องที่ผู้หญิงทุกคนอยากได้เป็นของตัวเอง

ตอนนั้นเอง ผู้หญิงสง่างามคนหนึ่งเดินเข้ามาและพูดว่า: Patrizia เอาใบมีดที่สามีฉันใช้ให้หน่อย — ถ้าฉันไม่ซื้อ เขาก็ไม่มีวันซื้อ เขาจะใช้มีดโกน BICLADY ของฉันไปเรื่อย ๆ และไม่เคยจำได้ว่าต้องซื้อใบมีดเปลี่ยน MACH3 ของตัวเอง

ผมเปลี่ยนสถานที่ แต่ความจริงของผู้บริโภคเหมือนเดิมทุกประการ: ผู้หญิงซื้อใบมีดให้สามี และนั่นคือสิ่งที่ทำให้หมวดสินค้านี้อยู่รอดจริง ๆ — ไม่อย่างนั้นแม้แต่คู่แข่งก็คงขายไม่ได้

เมื่อถึงเวลาสั่งซื้อ เขาจำรหัสสีทุกตัวได้ขึ้นใจ รวมทั้งตัวเลข — น่าประทับใจมาก — และตอนท้ายเขาขอเพิ่มสีใหม่บางสีโดยไม่มีการต่อต้านเลย มีเพียงคำขอบคุณที่ให้ความสนใจ

เราเดินออกจากร้าน และผมรู้สึกเหมือนคนเมา — ผมได้เห็นสิ่งที่ไม่เคยมีใครบอกผมว่ามีอยู่ พวกเราที่ Gillette คิดว่าเราใหญ่ที่สุด แข็งแกร่งที่สุด พร้อมแคมเปญสโลแกนที่บอกว่า “THE BEST A MAN CAN GET” และจนทุกวันนี้ก็ยังไม่มีใครเข้าใจอย่างหนึ่ง: ผู้ชาย GILLETTE มีเพียงผู้หญิงที่ดีที่สุดเท่านั้น

Ferdinando