PART I · BEGINNING



01

FORMER GILLETTE

Ferdinando Frega

MANTAN GILLETTE

Ketika ia direkrut — datang setelah dua puluh tahun di P&G — mereka mengikutkannya dalam kursus sepekan di kantor pusat, untuk mengajaknya menelusuri setiap proses perusahaan dan membekalinya dengan segala informasi yang berguna bagi perannya.

Ia melewati layanan pelanggan, kredit, logistik, manajemen personalia, kantor direktur pelaksana, lalu menutup lingkaran bersama direktur umum penjualan.

Yang ia ceritakan kepadaku sesudahnya: selain perusahaan bertubuh gajah yang sudah beberapa dasawarsa diam di tempat, Gillette juga menyimpan potensi yang luar biasa besar — potensi yang perlu dikembangkan — dan ia tak membuang waktu untuk menyumbangkan bagiannya.

Namun ada perhatian yang khas terhadap manusia: kalau ia terbiasa bekerja dengan karyawan, bawahan, dan atasan sebagai tangga hierarki, di sini ia menjumpai sosok agen penjualan. Dan bukan hanya bahasa yang perlu disesuaikan — seluruh sikap juga: jangan pernah memerintah atau menyuruh, tetapi sampaikan sudut pandang dengan tenang, dan, bila perusahaan mengizinkan, komunikasikan prosedur.

Ia orang perusahaan, dan menyesuaikan diri baginya perkara mudah. Tetapi ia berbuat lebih dari itu: ia memutuskan berinvestasi pada agen termuda di areanya, dan menjadikanku murid terbaiknya.

Beberapa minggu setelah ia mapan sebagai manajer areaku, aku mendapati diriku di ruang konferensi sebuah hotel di Catania, menghadapi sesuatu yang terasa seperti wawancara kerja kedua, mengukur diri dengan seseorang yang pengalaman, budaya korporat, dan pelatihannya jauh di atasku — sebab P&G tidak sekadar melatih dan membentuk manajer, ia selalu menjadikan mereka laki-laki pemenang, dan itulah percikan yang sejak saat itu membuat perhatianku terus menyala.

Aku ingat ia membuka selembar kertas dan menggambar salib Santo Patrick. Kukira ia mau bermain kapal perang — ternyata ia menulis: AREA KEKUATAN, AREA KELEMAHAN,

AREA PERBAIKAN, AREA…

Aku sedang melangkah masuk ke P&G dengan mandat agen penjualan bertanda tangan Gillette — hampir seperti cuplikan takdir — dan itulah pertama kalinya aku bekerja untuk perusahaan lain, sambil tetap digaji ibuku.

Ujian itu tak berlangsung lama: hanya dua tahun, cukup untuk mengatakan bahwa aku telah belajar sesuatu, tetapi juga bahwa aku telah menaruh sesuatu dari diriku sendiri di dalamnya.

Ferdinando