

بازگشت از L’ORÉAL به ایتالیا

L’ORÉAL THROUGH GILLETTE · 10

بسیاری چیزها، بسیاری لحظه‌ها، هرگز نوشته نشدند، چون فقط در حافظهٔ مردی زنده‌اند که دیگر اینجا نیست: Giorgio.

اما وقتی به خانه برگشتیم، هر دو ساکت شدیم، و هیچ‌کدام بی‌درنگ دربارهٔ آزمون یا اینکه چطور گذشته بود چیزی نگفتیم.

فقط دو هفته بعد تلگرافی از مدیر فروش وقت L’ORÉAL به دستم رسید، تنها با همین یک سطر: MR. FREGA THANK YOU.

یاد گرفتم که شرکت‌ها شناخت بازارها را از راه محصولات به تو می‌دهند، از راه نیازهای واقعی و ساختگی مصرف‌کننده — و همان دستکاری تجاری هنوز هم، بی‌صدا، تصمیم‌های خرید امروز را شکل می‌دهد.

دوست دارم قطعه‌ای از Benny Hill، بازیگر انگلیسی، را به یاد بیاورم که نقش پیشخدمتی را بازی می‌کرد که به مشتری‌ای شراب می‌داد؛ مشتری مدام شکایت می‌کرد و می‌خواست عوضش کنند چون خوب نبود.

Benny پنج بار برچسب را عوض کرد، و شراب همیشه همان بود — فقط در پایان مشتری سرانجام گفت که خوب است.

در فروش هم همین است — فقط مسئلهٔ شیوه است، و نوع برچسبی که به کار می‌بری. آنچه کسی را به‌راستی یگانه می‌کند تجربه با برندهای بسیار نیست، بلکه تجربه در شرکت‌های بسیار و گوناگون است.

مادران با پسرانشان فقط یک اشتباه می‌کنند: هرگز به ما یاد نمی‌دهند چطور از خودمان محافظت کنیم، چون خودشان به‌طور طبیعی این کار را برایمان می‌کنند — اما می‌دانند که باید آن تجربه را به‌تنهایی به دست بیاوریم، و همین است که هر یک از ما را متفاوت خواهد کرد.

به خانه رسیدم و می‌دانستم دیگر همان مرد نیستم، و همسرم هم این را دید، وقتی از من پرسید Rita کیست — شب در خواب نامش را گفته بودم.

جواب دادم: فقط زنی که دنبال یک کشیش می‌گشت.

Ferdinando