



POWRÓT DO WŁOCH Z L'ORÉAL

L'ORÉAL THROUGH GILLETTE · 10

Wiele rzeczy, wiele chwil nigdy nie zostało spisanych, bo żyją tylko w pamięci człowieka, którego już nie ma: Giorgia.

Ale kiedy wróciliśmy do domu, obaj zamilkliśmy i żaden z nas nie skomentował od razu testu ani tego, jak poszedł.

Dopiero dwa tygodnie później dostałem telegram od ówczesnego dyrektora sprzedaży L'ORÉAL, z jednym tylko zdaniem: PANIE FREGA DZIĘKUJE.

Nauczyłem się, że firmy dają ci wiedzę o rynkach przez produkty, przez prawdziwe i wymyślone potrzeby konsumenta – i że ta sama handlowa manipulacja wciąż, po cichu, kształtuje dziś decyzje zakupowe.

Lubię wspominać skecz Benny'ego Hilla, angielskiego aktora, w którym grał kelnera podającego wino klientowi, który ciągle narzekał i prosił o zmianę, bo wino było niedobre.

Benny pięć razy zmieniał etykietę, a wino było wciąż to samo – dopiero na końcu klient w końcu powiedział, że jest dobre.

Ze sprzedażą jest tak samo – to tylko kwestia sposobu i rodzaju etykiety, jakiej używasz. Tym, co naprawdę czyni kogoś wyjątkowym, nie jest doświadczenie z wieloma markami, ale doświadczenie w wielu różnych firmach.

Matki popełniają wobec synów tylko jeden błąd: nigdy nie uczą nas, jak się chronić, bo robią to za nas w naturalny sposób – ale

wiedzą, że to doświadczenie będziemy musieli zdobyć sami i że właśnie to sprawi, że każdy z nas będzie inny.

Wróciłem do domu, wiedząc, że nie jestem już tym samym człowiekiem, i żona też to zauważyła, kiedy zapytała mnie, kim jest Rita – w nocy wypowiedziałem jej imię przez sen. Po prostu kobietą, która szuka księdza, odpowiedziałem.

Ferdinando