



ÎNTOARCEREA ÎN ITALIA DE LA L'ORÉAL

L'ORÉAL THROUGH GILLETTE · 10

Multe lucruri, multe momente n-au fost niciodată scrise, pentru că trăiesc doar în memoria unui om care nu mai este: Giorgio.

Dar, când am ajuns acasă, am tăcut amândoi și niciunul n-a comentat pe loc testul sau cum mersese.

Abia după două săptămâni am primit o telegramă de la directorul de vânzări de atunci al L'ORÉAL, doar cu rândul acesta:
DOMNULE FREGA, MULȚUMESC.

Am învățat că firmele îți dau cunoașterea piețelor prin produse, prin nevoile reale și inventate ale consumatorului — și că aceeași manipulare comercială modelează și azi, în liniște, deciziile de cumpărare.

Îmi place să-mi amintesc un sketch cu Benny Hill, actorul englez, în rolul unui chelner care servea vin unui client ce tot se plângea și cerea să i-l schimbe pentru că nu era bun.

Benny a schimbat eticheta de cinci ori, iar vinul era mereu același — abia la sfârșit clientul a spus, în sfârșit, că e bun.

La fel e și cu vânzările — e doar o chestiune de manieră și de eticheta pe care o folosești. Ce te face cu adevărat unic nu e experiența cu multe mărci, ci experiența în multe companii diferite.

Mamele fac o singură greșală cu fiii lor: nu ne învață niciodată cum să ne apărăm, pentru că o fac ele, firesc, pentru noi — dar știu

că va trebui să câștigăm singuri experiența aceasta, și asta îl va face pe fiecare dintre noi diferit.

Am ajuns acasă știind că nu mai sunt același om, iar soția mea a văzut și ea, când m-a întrebat cine e Rita — îi rostisem numele prin somn, în timpul nopții. Doar o femeie care căuta un preot, am răspuns.

Ferdinando