



กลับสู่ิตาเลียจาก L'ORÉAL

L'ORÉAL THROUGH GILLETTE · 10

หลายเรื่อง หลายช่วงเวลา ไม่เคยถูกจดบันทึกไว้ เพราะมันมีชีวิตอยู่เพียงในความทรงจำของผู้ชายคนหนึ่งที่ไม่อยู่แล้ว: Giorgio

แต่เมื่อเรากลับถึงบ้าน เราหึ่งคู่ต่างเจียบ และไม่มีใครพูดถึงการทดสอบหรือผลของมันในทันที

สองสัปดาห์ต่อมา ผมจึงได้รับโทรเลขจากผู้อำนวยการฝ่ายขายของ L'ORÉAL ในขณะนั้น มีเพียงข้อความนี้: คุณ FREGA ชอบคุณ

ผมได้เรียนรู้ว่าบริษัทต่าง ๆ มอบความรู้เรื่องตลาดให้คุณผ่านผลิตภัณฑ์ ผ่านความต้องการทั้งที่มีจริงและที่ถูกสร้างขึ้นของผู้บริโภค — และการชักจูงทางการค้าแบบเดียวกันนั้นยังคงกำหนดการตัดสินใจซื้ออย่างเจียบ ๆ จนทุกวันนี้

ผมชอบนึกถึงคลิปหนึ่งของ Benny Hill นักแสดงชาวอังกฤษ ที่เล่นเป็นบริกรเสิร์ฟไวน์ให้ลูกค้าคนหนึ่งที่บ่นไม่หยุดและขอให้เปลี่ยนเพราะไวน์ไม่ดี

Benny เปลี่ยนฉลากห้าครั้ง และไวน์ก็ยังเป็นไวน์เดิมเสมอ — จนตอนท้ายลูกค้าจึงพูดในที่สุดว่าไวน์ดี

การขายก็เหมือนกัน — มันเป็นเพียงเรื่องของท่าที และชนิดของฉลากที่คุณใช้ สิ่งที่ทำให้ใครสักคนไม่เหมือนใครอย่างแท้จริงไม่ใช่ประสบการณ์กับหลายแบรนด์ แต่เป็นประสบการณ์กับหลายบริษัทที่แตกต่างกัน

แม้ทำผิดพลาดกับลูกค้าเพียงเรื่องเดียว: พวกเขาไม่เคยสอนให้เราปกป้องตัวเอง เพราะพวกเขาทำสิ่งนั้นให้เราอย่างเป็นธรรมชาติ — แต่พวกเขารู้ว่าเราต้องหาประสบการณ์นั้นด้วยตัวเอง และนั่นคือสิ่งที่ทำให้เราแต่ละคนแตกต่างกัน

ผมกลับถึงบ้านโดยรู้ว่าผมไม่ใช่ผู้ชายคนเดิมอีกต่อไป และภรรยาของผมก็เห็นเช่นกัน เมื่อเธอถามผมว่า Rita เป็นใคร — ผมละเมอเรียกชื่อเธอตอนกลางคืน แต่ผู้หญิงคนหนึ่งก็ตามหาบาทหลวง ผมตอบ

Ferdinando