



難忘的 L' ORÉAL 時刻

L' ORÉAL THROUGH GILLETTE · 06

在連接墨西拿和卡塔尼亞的路上，他決定讓我開車，並給我上了第一課，講我最需要知道的一件事：如何在客戶面前介紹自己。

我穿得像個花花公子，身上擦著法國女用香水，我真心希望他不是打算把我丟在哪條環城路上自己去賣——史上第一個「西西里的 GILLETTE 牛郎」，還不能跟任何人說。那會是一次真正獨一無二的經驗，但這只是我腦中閃過的一點廉價的諷刺式擔憂，我決定藏在心裡。

Giorgio 說，他會介紹我是 Frega 先生，代表公司跟著他觀摩，還會請客戶隨便向我提任何問題，好好觀察我，因為總有一天我會出名——不是因為什麼壞事，只因為我的能力，他很肯定。這樣他就能讓客戶覺得自己很重要，值得拜訪，再看看我們會得到什麼反應。他說：你想怎麼回答就怎麼回答。

他可不笨——他讓這次客戶測試顯得輕鬆自然，但他好奇得像個小鎮上愛八卦的人，想親眼看看我會怎麼做、會發生什麼。而說實話，我們倆誰也不知道。

名單上的第一位客戶：卡塔尼亞的 RINASCENTE 配送平台。我在 Gillette 五天的培訓期間，有幸在沒有預約的情況下參觀過他們的倉庫，我明白了一件事：只有 Gillette 這個名字的力量，才讓我們不經通知就能被接見——介於傲慢與不可或缺之間。

秘書出來迎接我們，把我們帶進等候室，不久採購就出來見我們——一位高挑的女士，優雅、美麗、打扮得體、香氣宜人，她立刻跟我們兩人打招呼，問我們要不要喝咖啡。

Giorgio 謝過她，說好，我說不用，他已經準備好回答採購的問題：我是誰，擔任什麼職務。

他還沒來得及開口，我就搶先了：我是銷售學徒，我說，但請別把我當成魔法師的學徒。

她放聲大笑，說：今天真是美好的一天——我進來時有點低落，現在一切都變了。

Giorgio帶著他的老花眼鏡，一支他總是插在外套口袋裡、看起來很體面的筆，還有一本A5皮面拉鍊記事本，裡面放著他的訂單。

沒有包，沒有電腦，手機一律關機。

他們開始整理消費者訂單——他們就是這麼叫的——我一直聽到他們在講一個「PICKING」時段，努力想弄懂那到底是什麼意思。

那天並沒有真正的銷售——在大型零售通路裡，一切都按固定的年度價目表運作，地方促銷則透過由總部統一管理的傳單來進行。

整個會面持續了20分鐘，臨走前那位女士問：Priolo先生，您今天不請我吃午餐嗎？這樣我們可以多認識一下您那位魔法師的學徒——那個後來再也沒說一句話的人。

他說：當然——我們在Ognina的Selen餐廳見，下午1:30，我很榮幸代表我的公司招待您。

同時，我們下樓到賣場的香水部，去見負責COROLLE化妝品訂單的女士，當他打開訂貨本時，我驚訝地看到十二頁的品項清單——超過1,500個SKU。

當他們推出「BECAUSE I' M WORTH IT」這句口號時，那不只是一句大膽的話——裡面有一整套哲學，讓它至今依然歷久不衰：女人。

Ferdinando