

# A VOLTA DA L’ORÉAL PARA A ITÁLIA

Muitas coisas, muitos momentos, nunca foram escritos, porque vivem apenas na memória de um homem que já não está aqui: Giorgio.

Mas, quando voltamos para casa, nós dois ficamos em silêncio, e nenhum dos dois comentou de imediato o teste nem como tinha sido.

Só duas semanas depois recebi um telegrama do então Diretor de Vendas da L’ORÉAL, com apenas esta linha: SR. FREGA OBRIGADO.

Aprendi que as empresas dão a você o conhecimento dos mercados por meio dos produtos, por meio das necessidades reais e das inventadas do consumidor — e que essa mesma manipulação comercial ainda hoje, em silêncio, molda as decisões de compra.

Gosto de lembrar uma cena de Benny Hill, o ator inglês, no papel de um garçom que servia vinho a um cliente que não parava de reclamar e de pedir que trocassem, porque o vinho não era bom.

Benny trocou o rótulo cinco vezes, e o vinho era sempre o mesmo — só no fim o cliente finalmente disse que era bom.

Com as vendas é a mesma coisa — é só uma questão de jeito, e do tipo de rótulo que você usa. O que torna alguém realmente único não é a experiência em muitas marcas, mas a experiência em muitas empresas diferentes.

As mães cometem um único erro com os filhos homens: nunca nos ensinam a nos proteger, porque fazem isso naturalmente por nós — mas sabem que vamos ter de conquistar essa experiência sozinhos, e é isso que vai fazer cada um de nós diferente.

Cheguei em casa sabendo que já não era o mesmo homem, e minha mulher também viu isso, quando me perguntou quem era Rita — eu tinha dito o nome dela dormindo, durante a noite. Só uma mulher à procura de um padre, respondi.

*Ferdinando*