

EL REGRESO A ITALIA DESDE L’ORÉAL

Muchas cosas, muchos momentos, no quedaron nunca escritos, porque viven solo en la memoria de un hombre que ya no está: Giorgio.

Pero cuando volvimos a casa, los dos nos quedamos callados, y ninguno comentó enseguida la prueba ni cómo había ido.

Solo dos semanas después recibí un telegrama del entonces director de ventas de L’ORÉAL, con esta única línea: SEÑOR FREGA GRACIAS.

Aprendí que las empresas te dan el conocimiento de los mercados a través de los productos, a través de las necesidades reales e inventadas del consumidor — y que esa misma manipulación comercial sigue hoy, en silencio, moldeando las decisiones de compra.

Me gusta recordar una escena de Benny Hill, el actor inglés, haciendo de camarero que le servía vino a un cliente que no dejaba de quejarse y de pedir que se lo cambiaran porque no era bueno.

Benny cambió la etiqueta cinco veces, y el vino era siempre el mismo — solo al final el cliente dijo por fin que era bueno.

Con las ventas pasa lo mismo — es solo cuestión de maneras, y del tipo de etiqueta que uses. Lo que de verdad hace único a alguien no es la experiencia en muchas marcas, sino la experiencia en muchas empresas distintas.

Las madres solo cometen un error con sus hijos varones: nunca nos enseñan a protegernos, porque lo hacen ellas por nosotros de forma natural — pero saben que esa experiencia tendremos que ganárnosla solos, y que eso es lo que nos hará distintos a cada uno.

Llegué a casa sabiendo que ya no era el mismo hombre, y mi mujer también lo vio, cuando me preguntó quién era Rita — había dicho su nombre en sueños durante la noche. Solo una mujer que buscaba un cura, contesté.

Ferdinando