PART I · BEGINNING



01

FORMER GILLETTE

Ferdinando Frega

EX GILLETTE

Cuando lo contrataron —llegaba tras veinte años en P&G;— lo sometieron a un curso de una semana en la sede central, para hacerle recorrer todos los procesos de la empresa e informarle de cada dato útil para su función.

Pasó por atención al cliente, créditos, logística, gestión de personal, el despacho del director general, cerrando el círculo con el director comercial general.

Lo que me contó después fue que, además de ser una empresa elefantiásica que llevaba unas cuantas décadas detenida, Gillette encerraba también un potencial enorme —un potencial que había que desarrollar— y no perdió tiempo en aportar su parte.

Pero había una atención particular hacia las personas: donde él estaba acostumbrado a moverse con empleados, subordinados y superiores como una escala jerárquica, aquí se encontró con la figura del agente comercial. Y no era solo el lenguaje lo que había que ajustar: también toda la actitud. Nunca mandar ni ordenar, sino exponer con calma un punto de vista y, allí donde la empresa lo autorizaba, comunicar procedimientos.

Era un hombre de empresa, y adaptarse le resultó fácil. Pero hizo más que eso: decidió invertir en el agente más joven de su zona, convirtiéndome en su mejor alumno.

Pocas semanas después de instalarse como mi jefe de zona, me encontré en la sala de reuniones de un hotel de Catania, ante lo que parecía una segunda entrevista de trabajo, midiéndome con alguien de experiencia, cultura de empresa y formación muy superiores: porque P&G; no se limitaba a formar y construir directivos, siempre hacía de ellos hombres ganadores, y esa fue la chispa que mantuvo encendida mi atención desde entonces.

Recuerdo que desplegó una hoja de papel y dibujó una cruz de San Patricio. Pensé que quería jugar a la batalla naval; en cambio escribió: ÁREA DE FORTALEZA, ÁREA DE DEBILIDAD, ÁREA DE MEJORA, ÁREA DE…

Entraba en P&G; con un mandato de agente comercial que llevaba la firma de Gillette —casi un anticipo del destino— y fue la primera vez que trabajé para otra empresa, pagado todavía por mi madre.

La prueba no duró mucho: solo dos años, suficientes para decir que había aprendido algo, pero también que había puesto algo mío en ello.

Ferdinando