

CUPRINS

Prefață de Andrea Jung	vii
Introducere	1
CAPITOLUL 1 Oferă-i clientului ceea ce-și dorește	7
CAPITOLUL 2 Urmărește obiectivele	23
CAPITOLUL 3 Angajează cea mai potrivită persoană	43
CAPITOLUL 4 Conferă putere forței de vânzare	65
CAPITOLUL 5 Motivează forța de vânzări...	85
CAPITOLUL 6 Inovează în permanență	101
CAPITOLUL 7 Ține pasul cu vremurile	129
CAPITOLUL 8 Vorbește pe limba fiecăruia	155
CAPITOLUL 9 Adoptă tehnologia	173
CAPITOLUL 10 Relaționează cu clienții	193
CAPITOLUL 11 Dă dovadă de creativitate	211
CAPITOLUL 12 Transformările pot fi o chestiune de frumusețe	229
CAPITOLUL 13 Oferă ceva în schimb	245
EPILOG	265
TABEL CRONOLOGIC AL EVENIMENTELOR IMPORTANTE DIN ISTORIA COMPANIEI AVON	275
MULȚUMIRI	285
NOTE	287
INDEX	297

PREFAȚĂ

Nu e zi în care să nu mă simt inspirată într-o măsură cât de mică de povestea Avon – de bogata istorie a acestei companii în a conferi putere femeilor și de crezul său că responsabilitatea socială este importantă pentru crearea unei lumi mai bune. Acestea sunt valorile fundamentale care au fost transmise și dezvoltate încă de la fondarea companiei, cu mai bine de un secol în urmă. Noi am văzut în această carte o posibilitate extraordinară de a spune povestea acestei minunate companii – *The Company for Women* („Compania pentru femei”) – și rolul jucat de aceasta în îmbunătățirea vieții femeilor.

Totul a început în 1886, când fondatorul companiei, un antreprenor care se numea David McConnell, a angajat femei pentru a vinde parfumuri la domiciliul clienților. Această activitate era considerată extrem de revoluționară la momentul respectiv, întrucât femeile, teoretic, nu munceau niciodată în afara domiciliului și nu aveau să-și câștige dreptul la vot decât după încă 34 de ani. Și totuși, angajamentul companiei Avon de a crea noi oportunități economice pentru femei a avut ecou nu numai în Statele Unite, ci peste tot în lume.

Astăzi, Avon este o companie în valoare de 7,7 miliarde de dolari, având aproape cinci milioane de Reprezentanți în peste 100 de țări. Reprezentanții noștri de vânzări rămân inima companiei. Aceste femei de afaceri inteligente și pricepute sunt modelele mele. Ambiția și etica lor profesională sunt fără egal. E nevoie de un curaj deosebit pentru a-ți conduce afacerea proprie, iar eu sunt plină de admirație față de realizările lor extraordinare. Tot ceea ce facem noi are legătură cu ușurarea muncii acestora.

Mă simt privilegiată să conduc compania Avon în acest moment important din istoria ei. Noi am transformat un brand care a fost întotdeauna foarte respectat, dar care acum este recunoscut ca având cu adevărat o valoare mondială. Am îmbunătățit experiența în vânzări a companiei Avon și am creat oportunități mai mari de câștig pentru Reprezentanții noștri. Ne mândrim că, anual, femeile câștigă aproape trei miliarde de dolari din vânzările Avon. Trebuie să mai menționez și că, în momentul de față, afacerea noastră este condusă mai eficient și mai profitabil ca niciodată, crescând valoarea acționariatului Avon.

Dar nici una dintre aceste realizări nu se compară cu recunoștința pe care o simt când știu că Avon schimbă viețile femeilor în bine – nu doar prin posibilitatea de a acumula câștiguri, dar și prin eforturile filantropice pe care Fundația Avon le face în vederea eradicării cancerului la sân și stopării violenței domestice, două dintre subiectele care le preocupă pe femeile din întreaga lume. Profilul nostru corporatist reflectă concentrarea noastră asupra acordării de șanse egale pentru femei. În momentul de față, avem mai multe femei manageri decât oricare altă companie din topul *Fortune 500*. Președinte și Chief Operating Officer este o femeie, cum sunt, de altfel, jumătate din membrii consiliului nostru de conducere.

Mulțumită viziunii originale a fondatorului nostru și forței misiunii pe care o are compania – pe deplin îmbrățișată de milioane de Reprezentanți și Asociați din întreaga lume – Avon s-a născut ca o adevărată forță a binelui, schimbând pentru totdeauna peisajul economic și social al femeilor, și luminând calea generațiilor următoare. Este o moștenire pe care noi toți cei de la Avon suntem mândri să o putem administra. Și este o moștenire care ne ajută să întrevădem chiar și mai multe posibilități pentru viitor.

Andrea Jung
Președinte și Chief Executive
Officer Avon Products, Inc.

INTRODUCERE

260 de Reprezentanți Avon, cu membrii familiei cu tot, și-au preluat locurile în elitista arie rezervată VIP-urilor din Governors Island, în New York, un loc ce oferea o vedere clară asupra portului New York, până la Liberty Island. Erau așezați în zona cea mai bună, alături de demnitari internaționali, printre care Prima Doamnă Nancy Reagan și președintele francez François Mitterrand. În mulțimea strălucitoare se aflau mari legende ale lumii artistice, precum Elizabeth Taylor, Gregory Peck, Henry Winkler, Helen Heyes și Mihail Barışnikov. În mod evident, era un eveniment demn de casa regală.

Era seara zilei de 3 aprilie 1986, una neobișnuit de răcoroasă, în care bătea un vânt puternic. Nancy Reagan purta pe umeri un șal roșu, în timp ce restul tremurau sub mantii. Erau adunați cu toții acolo pentru ceremonia de deschidere a unui festival de patru zile, închinat aniversării centenarului Statuiei Libertății. Cu această ocazie, se sărbătorea și finalizarea restaurării integrale a simbolului american, o lucrare ce costase 87 de milioane de dolari. Acum urma să aibă loc dezvelirea oficială a statuiei.

Președintele Ronald Reagan a lăsat mulțimea cu gura căscată când, apăsând pe un buton, a dezlănțuit o cascadă de lumini ce scăldau statuia în roșu, alb și albastru. S-au ținut discursuri și spectacole muzicale, o dată cu acordarea Medaliei Libertății (*Medal of Liberty*), unui număr de doisprezece cetățeni naturaliizați, în semn de recunoaștere a contribuției lor pentru națiune. Printre aceștia se numărau omul de știință Albert Sabin și arhitectul I.M. Pei.