

# ЭСТЕТИКА КАК КОД БРЕНДА

ПРИВЛЕКАЙТЕ  
КЛИЕНТОВ  
СОВЕРШЕННЫМ  
БИЗНЕС-  
ПРОДУКТОМ

РИКАРДО  
ИЛЛИ

МИ∞

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие .....	10
Глава 1. Безупречность .....	29
Глава 2. Согласованность .....	48
Глава 3. Красота .....	67
Глава 4. Аутентичность .....	81
Глава 5. Семья .....	99
Глава 6. Простота .....	116
Глава 7. Культивирование .....	128
Глава 8. Совершенствование .....	144
Глава 9. Отношения .....	161
Глава 10. Терпение .....	176
Глава 11. Умение удивлять .....	196
Благодарности .....	214
Об авторе .....	215
Примечания .....	216

*Посвящается моей жене Россане  
и моей дочери Дарии*

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Всю свою жизнь я прожил в Триесте. Наш город не так знаменит, как Венеция, Капри или Рим. Мы находимся в самом восточном углу итальянской границы, в нескольких минутах езды от Хорватии и чуть западнее Словении. Наша культура, наш образ жизни, еда, местный диалект сформировались под влиянием наших соседей и близости моря, с которым связана вся наша история.

Мы, триестинцы, считаем себя моряками: море — такая же часть города, как и земля. Летом мы ходим под парусом, плаваем и ловим рыбу. Зимой ветер бора несет холодный воздух с гор через плато Карст за городом, поднимая в гавани белогривые волны и остужая воздух. Главная площадь города, самая большая приморская площадь в Европе, расположена прямо у Адриатики, и это снова говорит о том, как тесно наша судьба связана с водой (порой буквально, когда зимние шторма нагоняют морскую воду на площадь).

Триест ныне итальянская территория, но это не совсем итальянский город. В разные периоды истории на него претендовали Рим, германские лангобарды и франки. Трижды

## ПРЕДИСЛОВИЕ

нас оккупировал Наполеон. В XIV веке мы были провозглашены вольным городом Священной Римской империи и относились к Австрии до 4 ноября 1918 года, когда нас освободила итальянская армия, но после Второй мировой войны вновь стали свободной территорией. От «железного занавеса» до центра нашего города было всего лишь десять километров. Наконец, в 1954 году мы вернулись в состав Италии и с тех пор с удовольствием считаем себя итальянцами. (Наша Фриули-Венеция-Джулия — одна из пяти автономных областей Италии — обладает значительными законодательными и административными полномочиями, что обусловлено разнообразием культур и тремя самобытными языками.)

Большинство триестинцев несут в себе коллективную память о смешении исторических корней. Это сделало нас более авантурными и смелыми, чем мы могли бы стать в другой ситуации. Мы заботимся о сохранении нашего разностороннего прошлого с помощью религиозных и культурных ассоциаций, берегущих старые традиции и знания. Судьба города всегда зависела от превратностей истории и постоянных волн новых переселенцев, которые оставляли свой след в нашем доме.

Триест необыкновенно красив. Я не смог бы жить где-нибудь еще. Нас называют «Веной на море» благодаря изящной неоклассической архитектуре и множеству скульптур, напоминающих о монархии Габсбургов. На наших улицах повсюду кафе, где посетители наслаждаются эспрессо и капучино, которые только в Триесте подают в одинаковых маленьких чашечках для эспрессо. Культуру кофеен мы переняли у австрийцев (вместе с их любовью к дорическим колоннам и замысловатым лепным фигуркам, украшающим интерьеры кафе). У нас совершенно особый свет: возможно,

это ветер бора очищает воздух от загрязнений или солнечные лучи так отражаются от плато, амфитеатром окружающего город. В любом случае художники и артисты обожают Триест. Его любят и писатели: Джеймс Джойс написал здесь часть «Улисса».

Мой дед выбрал этот город, чтобы начать свой бизнес, ведь тут уже существовала развитая культура кофе и кофесен. Он понимал, что наш порт открывает доступ в мир. Но самое главное — ему просто нравилось жить здесь, как и мне. Подобно ему и большинству триестинцев, почти каждые зимние выходные я езжу в горы, чтобы покататься на лыжах. Летом мы отправляемся в море на парусных лодках. Мы назначаем друг другу встречи в театрах и опере или в расположившихся у площади ресторанах, где едим блюда, приготовленные из свежайших даров моря и гор, — блюда, сдобренные нашей историей: австрийский омлет, греческую баранину, венгерский гуляш, словенский суп йота.

Я часто думаю, смогли бы мы создать кофе Шу где-нибудь еще. Скорее всего, нет.

Однако помимо простых радостей жизни есть и другие причины, по которым мы столь успешно трудимся здесь, не стремясь перебраться в крупный промышленный центр. Прежде всего, в Триесте высокообразованное население, гражданам доступно образование в субсидируемом государством университете. В отличие от других небольших городов наша молодежь остается дома, даже если Милан, Рим, Лондон, Токио или Нью-Йорк манят возможностями. Почему? Потому что у нас высокое качество жизни, и никто не хочет его терять. Мы — часть цивилизации, в нашем городе есть все: искусство, наука, торговля, природа. Здесь заботятся

## ПРЕДИСЛОВИЕ

о жителях, обеспечивая отличные школы и медицинское обслуживание.

Баланс между потребностями современного бизнеса и потребностями полноценной жизни — залог нашего успеха. Море связывает нас с международным деловым сообществом. Для нашей культуры первичны красота, искусство, природа и наука.

Такие приоритеты позволили нам развить страсть к качеству, стремление к совершенству и желание сделать мир лучше. Мы называем эти фундаментальные убеждения Incanto, и они лежат в основе всего, что мы делаем.

В нашем бизнесе Шу мы хотим расти, получать прибыль и преуспевать. Но, кроме того, мы неразрывно связаны с обществом. Наши предпочтения и действия отражаются на нашем городе и на широкой международной сети поставщиков, торговых представительств и дочерних компаний. Мы работаем не только для себя, но и для них. Каждая грань бизнеса (продукты, менеджмент или сотрудники, а среди них много тех, чьи семьи уже несколько поколений трудятся с нами) должна служить устойчивому будущему. И значит, мы должны быть нацелены на качество и долговечность, закладывая основы процветания для наших внуков и правнуков.

### **Глубокие корни, высокие деревья**

Как и их современные потомки, римляне были одержимы качеством. Они тщательно выписывали детали фресок и выкладывали полы своих вилл изысканной мозаикой. Они пили хорошее вино и давили оливки для получения масла. Они