

EMPRESA: "UNA TAZA DE CAFÉ PUEDE CAMBIAR TU VIDA"

Autora: Leslie Gisella Gordillo Chávez[1]

"Cuando amamos algo generalmente las emociones dominan nuestras acciones. Este es el regalo y el desafío que los emprendedores enfrentan día a día. Las compañías con las que soñamos y construimos pasan a ser algo intensamente personal. Son nuestras familias, nuestras vidas".

Howard Schultz.

En 1971 Zev Siegl, Jerry Baldwin y Gordon Bowker, abren la primera tienda de Starbucks. El origen del nombre deriva de la novela "Moby Dick" de Herman Melville, que evocaba el aspecto romántico del mar y la tradición marinera; Starbucks era el nombre perfecto para una tienda que importaba los más refinados cafés del mundo para la gente de Seattle, tal como lo hacían los antiguos comerciantes de café. Howard Schultz, actual presidente de la Corporación y su verdadero gestor, se incorpora a Starbucks en 1982.

La carrera de Schultz y el destino de Starbucks cambiaron para siempre cuando la empresa le envió a una feria internacional de artículos del hogar en Milán. Mientras caminaba por la ciudad, se encontró con numerosas cafeterías de espresso donde los propietarios conocían a los clientes por su nombre y les servían bebidas calientes como cappuccino y café latte. En el momento en que Schultz entendió la relación personal que la gente podía tener con el café, tuvo una verdadera revelación. En 1985, Schultz dejó Starbucks después de que sus fundadores rechazaran sus ideas de crear una experiencia para los amantes del café similar a la italiana.

Pronto puso en marcha su propia empresa de café: Il Giornale. Para que Il Giornale despegara, Schultz tuvo que recaudar más de 1,6 millones de dólares. «En el transcurso del año que pasé tratando de recaudar dinero hablé con 242 personas y la respuesta de 217 de ellas fue "no"» escribió. «Intente imaginar lo descorazonador que puede ser escuchar tantas veces por qué no merece la pena invertir en tu idea. Fue una época que me enseñó mucha humildad». Schultz pasó dos años fuera de Starbucks, completamente centrado en su idea de abrir tiendas de Il Giornale que imitaran la cultura del café que había visto en Italia. En agosto de 1987, Il Giornale compró Starbucks por 3,8 millones de dólares y Schultz se convirtió en director ejecutivo de Starbucks Corporation. En aquellos momentos había seis tiendas.

Durante los noventa, Starbucks comienza su crecimiento. Primero se expande a otras ciudades de los Estados Unidos; luego al resto del mundo. Cuando sale a Bolsa, Starbucks se caracteriza por ser una de las primeras compañías en dar "stock options" a sus partners, tanto con contratos indefinidos como a tiempo parcial. En Estados Unidos Starbucks gustó rápidamente. En 1992, la empresa empezó a cotizar en NASDAQ; sus 165 tiendas recaudaron 93 millones de dólares en ingresos aquel año. El mundo finalmente captó el mensaje, y para el año 2000 Starbucks se había convertido en un negocio global con más de 3.500 tiendas y 2.200 millones de dólares en ingresos anuales.

A partir de 2000, el fenómeno Starbucks continuó. Actualmente, Starbucks cuenta con más de 12,500 establecimientos en más de 50 países. Además de excelentes cafés y bebidas Espresso, los clientes disfrutan de los ya famosos Frappuccino® Blended Beverage.

A lo largo de su carrera en Starbucks, Schultz siempre ha dado prioridad a sus empleados, a los que llama «socios». En gran medida debido a la experiencia que sufrió su padre cuando se accidentó en el trabajo, Schultz ofrece a sus empleados (incluyendo los trabajadores a tiempo parcial) un seguro médico completo, así como opciones de compra de acciones.

Howard Schultz, considera que el crecimiento y el éxito pueden ocultar fallos. Las crisis presentan oportunidades para las compañías; las hace más fuertes que nunca si se sabe afrontar, impregnándola con una nueva memoria, nuevos músculos y una nueva disciplina. El proceso de mejoramiento nunca termina. Siempre hay que impulsar el proyecto para buscar la perfección, aunque sepas que, obviamente, nunca se alcanzará esa perfección absoluta. Considera que uno no puede construir un negocio y superar las expectativas de sus consumidores, a no ser que los líderes de esa compañía estén profundamente comprometidos en sobrepasar las expectativas del propio personal.

¿Por qué las personas insisten en venir a Starbucks?

Porque saben que reciben un servicio genuino, un ambiente acogedor y una magnífica taza de café tostado preparado con esmero por manos expertas.

Cibergrafía:

- <https://www.youtube.com/watch?v=aFbgZmr7yHI>
- <https://es.insider.pro/lifestyle/2015-10-22/la-historia-de-starbucks-y-su-fundador/>
- <https://www.altonivel.com.mx/aqui-nace-el-sabor-de-starbucks-que-despues-zarpa-al-mundo58159/>
- <http://www.starbucks.com.pe/about-us/ourheritage>

[1] Leslie Gisella Gordillo Chávez Estudiante de 4to año de la carrera de Derecho de la UNFV