



Αγορά

Τα Starbucks είναι προμηθευτής του πιο εκλεκτού καφέ στον κόσμο. Τα καταστήματα Starbucks χαρίζουν μια δυνατή εμπειρία, που γεμίζει τη ζωή των ανθρώπων με γέυση, χαλάρωση, παρέα, ζεστασιά, με κάθε κούπα εκλεκτού καφέ που σερβίρουν.

Η αλυσίδα Starbucks αριθμεί σήμερα πάνω από 14.500 καταστήματα, που εξυπηρετούν περισσότερους από 50 εκατομμύρια ανθρώπους την εβδομάδα, σε περισσότερες από 43 χώρες παγκοσμίως.

Στην Ελλάδα λειτουργούν περισσότερα από 70 καταστήματα Starbucks σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο Κρήτης, Λάρισα, Βόλο, Πάτρα και Μύκονο.



Επιτεύγματα

Η Starbucks προσφέρει ένα ιδιαίτερο concept βασισμένο στην προσφορά πολύ υψηλής ποιότητας καφέ σε ένα πολύ υψηλής ποιότητας περιβάλλον. Ωστόσο, κεντρική αρχή στη φιλοσοφία των Starbucks, που ξεκινά από τη «μητέρα» εταιρεία στις ΗΠΑ και διατρέχει την παρουσία της σε όλο τον κόσμο, είναι ότι «οι άνθρωποι είναι πάντα πιο σημαντικοί από το προϊόν». Η φιλοσοφία αυτή της εξασφαλίζει άριστες σχέσεις με πελάτες και προμηθευτές και κυρίως με τους εργαζόμενους στα Starbucks, τους οποίους η εταιρεία δε θεωρεί «υπαλλήλους» αλλά «συνεργάτες» (partners).

Στο κλίμα αυτό, δεν είναι τυχαίο ότι το 2007 η Starbucks ανακηρύχθηκε ως μία από τις «100 Καλύτερες Εταιρείες για να εργάζεται κανείς» και στις δύο όχθες του Ατλαντικού, δηλαδή, τόσο στις ΗΠΑ (FORTUNE® 100 Best Companies to Work For του περιοδικού Fortune) όσο και στην Ευρώπη (100 Best Workplaces in Europe του Great Place to Work® Institute Europe).

Η Starbucks ήταν μια από τις πρώτες εταιρείες καφέ στην Αμερική που προσέφερε προνόμια περίθαλψης και μετοχές στους

«υπαλλήλους» της. Σήμερα, με πάνω από 100.000 «συνεργάτες» πλέον σε όλο τον κόσμο, η Starbucks διεκδικεί επάξια τον τίτλο της μεγαλύτερης «δύναμης» από ειδικούς στο θέμα του καφέ. Μέσω του προγράμματος Starbucks Coffee Master, οι συνεργάτες λαμβάνουν συμπληρωματική εκπαίδευση σε θέματα όπως η αγορά του καφέ, οι τεχνικές δοκιμασίας του καφέ και η προετοιμασία του καφέ στο σπίτι. Μετά την πιστοποίηση, ο κάθε νέος Coffee Master επιβραβεύεται με μια μαύρη ποδιά και γίνεται αναγνωρισμένη αυθεντία στον καφέ στο κατάστημά του/της. Με εκλεπτυσμένο ουρανίσκο αλλά και τέλεια επικοινωνιακά προσόντα, ένας Coffee Master των Starbucks οργανώνει και ηγείται σεμινάρια για τον καφέ και τη δοκιμή καφέ για άλλους συνεργάτες και για πελάτες. Ως τώρα, περισσότεροι από 24.000 Coffee Masters μοιράζονται το πάθος τους και τις γνώσεις τους για καφέ στα Starbucks σε όλο τον κόσμο.

Ιστορία

Το πρώτο κατάστημα Starbucks άνοιξε το 1971 στην αγορά Pike Place, στο Seattle. Το όνομα Starbucks προήλθε από το κλασικό μυθιστόρημα του Herman Melville "Moby Dick" και συγκεκριμένα ήταν το όνομα του «Καπετάνιου», κεντρικού ήρωα που αγαπούσε πολύ τον καφέ.

Το 1982 τη διεύθυνση των Starbucks ανέλαβε ο σημερινός Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου Howard Schultz. Πηγή έμπνευσης για τον ίδιο υπήρξαν τα διάσημα espresso bars της Ιταλίας που ανακάλυψε σε ένα ταξίδι του στο Μιλάνο. Εντυπωσιασμένος από την κουλτούρα τους, αλλά και το πόσο δημοφιλής ήταν, διέβλεψε τη δυνατότητα επιτυχίας τους και στο Seattle, εκτίμηση για την οποία τελικά δικαιώθηκε.

Μέσα σε λίγα χρόνια, όλο το Seattle είχε δοκιμάσει Caffè latte και Mocha. Ακολουθεί η ραγδαία εξάπλωση των Starbucks σε όλες τις Ηνωμένες Πολιτείες και το 1992 η εισαγωγή τους στο Χρηματιστήριο. Από τα μέσα της δεκαετίας του '90 το φαινόμενο Starbucks εξαπλώνεται σε όλο τον κόσμο, κυρίως μέσω της σύναψης στρατηγικών συμμαχιών με μεγάλες υφιστάμενες εταιρείες στις κατά τόπους αγορές.

Τα Starbucks ήρθαν και στην Ελλάδα το



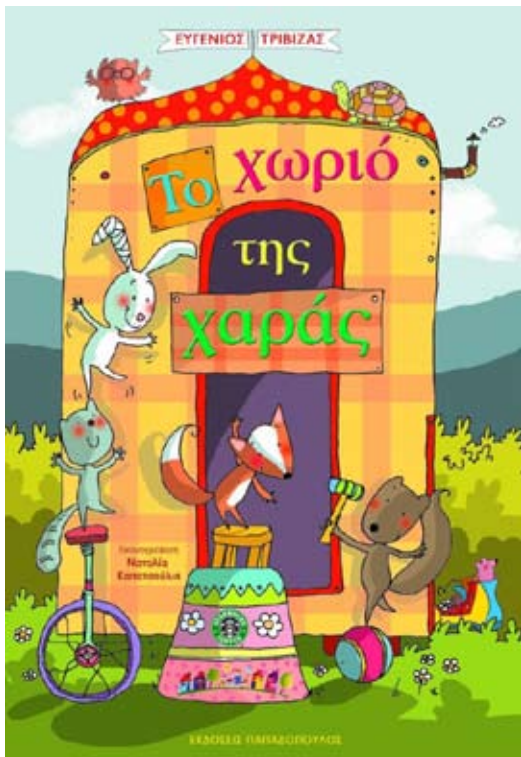
Σεπτέμβριο του 2002 από τον Όμιλο Μαρινόπουλου, έναν από τους μεγαλύτερους εμπορικούς και βιομηχανικούς ομίλους στη χώρα. Από την πρώτη στιγμή της εμφάνισής τους στην Ελλάδα, μια χώρα με ισχυρή παράδοση στον καφέ και αγαπημένες συνήθειες που συνδέονται με την απόλαυσή του, οι φίλοι του καφέ αγκάλιασαν τα Starbucks, επιλέγοντας το χώρο των καταστημάτων όχι μόνο ως το χώρο στον οποίο απολαμβάνουν εξαιρετικής ποιότητας καφέ, αλλά και ως το δικό τους «στέκι», το σημείο συνάντησης, για όλες τις ηλικίες και όλες τις προτιμήσεις.



Προϊόν

Οι πελάτες των Starbucks διεθνώς, απολαμβάνουν τους εξαιρετικούς καφέδες και τα παραδοσιακά τους ροφήματα με βάση τον espresso, γευστικά Frappuccino™ – ροφήματα ανάμεικτα με πάγο, αποκλειστικότητας των Starbucks – και τσάι Tazo®, καθώς και περισσότερες από 16 διαφορετικές ποικιλίες καφέ σε κόκκους, ο οποίος αλέθεται από τους barista – για όσους επιθυμούν να τον απολαύσουν στο σπίτι – ανάλογα με τη συσκευή καφέ που διαθέτουν. Παράλληλα, μόνο στα Starbucks υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας προσωπικού ροφήματος, ανάλογα με τις προσωπικές προτιμήσεις του καθενός: με επιπλέον espresso, ντεκαφεϊνέ, με γάλα σόγιας ή άπαχο κ.ο.κ.

Ο καφές υψηλής ποιότητας είναι αναπόσπαστο κομμάτι της επιτυχίας των Starbucks. Για την εξασφάλισή του, η Starbucks, σε συνεργασία με την Conservation International, θέσπισαν το 2001 ένα πλαίσιο οδηγιών κοινωνικής ευθύνης γύρω από την αγορά καφέ, τις επονομαζόμενες Εφαρμογές C.A.F.E (Εφαρμογές Ισοτιμίας Καφέ και Καλλιεργητή). Οι οδηγίες αυτές ισχύουν για



την αγορά καφέ σε όλο τον κόσμο και έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να προάγονται οι δίκαιες και αμοιβαίες επικερδείς σχέσεις με τους καλλιεργητές καφέ, τους υπαλλήλους τους και τις ευρύτερες κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιούνται και παράλληλα να διασφαλίζεται η προστασία του φυσικού περιβάλλοντος. Η πολύ καλή συνεργασία της Starbucks με τους καλλιεργητές εξασφαλίζει και την πολύ υψηλή ποιότητα καφέ που προμηθεύεται και προσφέρει στους πελάτες της ανά τον κόσμο.

Όμως, ο τέλειος καφές είναι μόνο η αρχή της Εμπειρίας Starbucks, η οποία περιλαμβάνει τη «σύνδεση» με τους πελάτες και την προσπάθεια των Starbucks να προσφέρουν συνεχώς μοναδικές υπηρεσίες. «Όταν επισκέπτεσαι ένα Starbucks, δεν απολαμβάνεις μόνο καφέ υψηλής ποιότητας – αλλά συναντάς υπέροχους ανθρώπους, ακούς ποιοτική μουσική και χαλαρώνεις σε ένα άνετο και ευχάριστο χώρο συνάντησης», όπως λέει ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Starbucks Coffee, Howard Schultz. «Στα Starbucks, προσπαθούμε να χτίσουμε ανθρώπινες σχέσεις με κάθε έναν από τους πελάτες μας ξεχωριστά». Με έμπνευση από την ευρωπαϊκή παράδοση των καφέ, τα Starbucks γίνονται «το τρίτο μέρος», ο χώρος ανάμεσα στη δουλειά και το σπίτι, χώρος για παρέα ή για απομόνωση, για ξεκούραση ή για έμπνευση, για την ανάγνωση ενός βιβλίου ή για συζήτηση με φίλους, για κάθε στιγμή και κάθε διάθεση.

Πρόσφατες Εξελίξεις

Από τη στιγμή που η Starbucks άνοιξε το πρώτο της κατάστημα στην Αθήνα το 2002, τα Starbucks Ελλάδας συνεργάζονται με τα Παιδικά Χωριά SOS, σε μία προσπάθεια να βοηθήσουν παιδιά που τους έχουν ανάγκη. Σήμερα, κάθε κατάστημα Starbucks

στην Ελλάδα έχει υιοθετήσει και από ένα παιδί των Παιδικών Χωρών SOS, είναι στενά συνδεδεμένο με την καθημερινότητά του και συμμετέχει στη ζωή του καθώς αυτό μεγαλώνει, προσφέροντάς του ουσιαστικά την αίσθηση ότι ανήκει κάπου.

Η πιο πρόσφατη πρωτοβουλία και ορόσημο των εορτασμών για τα 5 χρόνια παρουσίας των Starbucks στην Ελλάδα, είναι η έκδοση του βιβλίου «Το Χωριό της Χαράς» του Ευγένιου Τριβιζιά, ενός από τους πιο δημοφιλείς και καταξιωμένους συγγραφείς παιδικής λογοτεχνίας στην Ελλάδα. Το βιβλίο πωλείται αποκλειστικά σε όλα τα καταστήματα Starbucks στην Ελλάδα και τα συνολικά κέρδη από τις πωλήσεις του διατίθενται στα Παιδικά Χωριά SOS. Για τη δράση αυτή, ο Howard Schultz, που επισκέφθηκε την Ελλάδα το Σεπτέμβριο του 2007 στο πλαίσιο του εορτασμού των 5 ετών λειτουργίας της αλυσίδας στη χώρα μας, δήλωσε χαρακτηριστικά: «Μια από τις κατευθυντήριες γραμμές των Starbucks υπογραμμίζει τη σημασία της ανταποδοτικής κοινωνικής προσφοράς στις κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούνται. Αισθάνομαι εξαιρετικά ευγνώμων που έχω βιώσει την εξέλιξη της καθημερινής σχέσης αγάπης και αφοσίωσης που



έχει δημιουργηθεί ανάμεσα στους συνεργάτες, τους πελάτες και τα παιδιά των Παιδικών Χωρών SOS. Η σχέση αυτή αποτελεί αντιπροσωπευτικό παράδειγμα του βαθμού αφοσίωσής μας στη δημιουργία καθοριστικών κοινωνικών ομάδων στην Ελλάδα».

Ακόμα, στο πλαίσιο των εορτασμών για τη συμπλήρωση 5 χρόνων λειτουργίας τους στην Ελλάδα, τα Starbucks παρουσίασαν σε όλα τα καταστήματά τους στη χώρα μια αποκλειστική αναμνηστική έκδοση της Starbucks Κάρτας, με χαρακτηριστικό Ελληνικό εικαστικό, καθώς επίσης και τη μοναδική ποικιλία καφέ Starbucks® Anniversary Blend.

Μια ακόμη πρωτοβουλία των Starbucks που έχει ξεχωρίσει είναι το Books & Toys Drive – «Γίνε κι εσύ Αϊ Βασίλης!». Από το 2005, μέσα από το δίκτυο των καταστημάτων στην Ελλάδα, τα Starbucks προσκαλούν τους συνεργάτες, φίλους και επισκέπτες τους να προσφέρουν καινούρια ή ελαφρώς χρησιμοποιημένα βιβλία και παιχνίδια, με σκοπό να δημιουργήσουν παιδικές βιβλιοθήκες και παιδότοπους σε επτά κρατικά νοσοκομεία Παιδών και Νοσοκομειακούς Οργανισμούς στους Νομούς Αττικής και Θεσσαλονίκης. Περισσότερα από 25.000 βιβλία και παιχνίδια έχουν συγκεντρωθεί με τη βοήθεια των φίλων των Starbucks, τα οποία έχουν ήδη διατεθεί στους χώρους που δημιούργησαν και εξόπλισαν τα Starbucks στους οργανισμούς αυτούς.

Πρώθηση

Το βασικό όχημα για την επικοινωνία των υπηρεσιών, των προϊόντων και σε γενικές γραμμές της εμπειρίας Starbucks είναι το συνεχώς αναπτυσσόμενο δίκτυο καταστημάτων.

Στα Starbucks προσφέρονται πάνω από 87.000 τρόποι για να απολαύσει ο πελάτης το ρόφημα της επιλογής του.

Τα καταστήματα Starbucks στην Ελλάδα διαθέτουν 16 διαφορετικές ποικιλίες κόκκων καφέ και περίπου 35 είδη ροφημάτων με βάση τον espresso.

Οι αγοραστές των Starbucks στο ταξίδι τους σε όλο τον κόσμο για την αναζήτηση των καλύτερων κόκκων καφέ, ανακαλύπτουν συχνά εξαιρετικούς και μοναδικούς καφέδες που είναι διαθέσιμοι μόνο σε μικρές ποσότητες. Καθώς τα Starbucks πιστεύουν πως καφέδες τόσο μοναδικοί πρέπει να μοιράζονται, δημιούργησαν το πρόγραμμα Black Apron Exclusives™, μέσω του οποίου κάποιος από αυτούς θα είναι διαθέσιμος σε περιορισμένες ποσότητες και σε επιλεγμένα καταστήματα των Starbucks ανά τον κόσμο.

Το Νοέμβριο του 2006 τα Starbucks παρουσίασαν για πρώτη φορά στην Ελλάδα το πρόγραμμα Black Apron Exclusives και, μέχρι το Δεκέμβριο του 2007, 4 συνολικά ποικιλίες Black Apron καφέ διατέθηκαν μέσα από επιλεγμένα καταστήματα Starbucks σε όλη τη χώρα.

Αξίες

Το Πάθος της Starbucks για τον Καφέ και τους Ανθρώπους αποτελεί το συστατικό της επιτυχίας της στην Ελλάδα και διεθνώς. Ο συνδυασμός του εκλεκτού καφέ με το σεβασμό για τους ανθρώπους είναι αυτό που διαφοροποιεί τη Starbucks. Τα αποκλειστικά χειροποίητα Starbucks ροφήματα, το ξεχωριστό περιβάλλον και η μοναδική ατμόσφαιρα των καταστημάτων, τα οποία χαρακτηρίζονται πλέον ως «το τρίτο μέρος», μετά το σπίτι και τη δουλειά, είναι τα στοιχεία που συνθέτουν τη μοναδικότητα των Starbucks και την ξεχωριστή εμπειρία καφέ που προσφέρουν στους επισκέπτες τους παγκοσμίως.

Ίσως δε γνωρίζατε ότι...

- Επτά νέα καταστήματα Starbucks ανοίγουν κάθε μέρα σε όλο τον κόσμο.
- Στην Ευρώπη λειτουργούν περισσότερα από 1.000 καταστήματα Starbucks.
- Αξιοποιώντας την επιτυχημένη τους συνεργασία στην Ελλάδα, η Μαρινόπουλος Εταιρεία Καφέ Α.Ε. έχει διευρύνει τη σχέση της με τα Starbucks και χειρίζεται πλέον καταστήματα στην Ελβετία, την Αυστρία, την Κύπρο, τη Ρουμανία και τη Βουλγαρία.

