



Если дело не
в кофе, то в
чем же?

Корпоративная культура
Starbucks

Говард Бехар

экс-президент
Starbucks International

при участии Джанет Голдстейн



с предисловием
Говарда Шульца,
основателя и главы Starbucks

АЛЬПИНА БИЗНЕС БУКС

The Moscow Times
RECOMMENDS

- Если руководитель относится к сотрудникам как к партнерам, а не как к одному из ресурсов, те добиваются фантастических результатов, если он видит в клиентах не источник дохода, а людей, которым он оказывает услугу, те возвращаются снова и снова

10 принципов лидерства

1. Самоосознание. Всегда носить одну и ту же шляпу.
2. Понимание целей. Делать то, что правильно, а не то, что хорошо для карьеры.
3. Самостоятельность. Тот, кто подметает пол, вправе выбирать веник.
4. Чуткость. Забота должна быть неподдельной.
5. Умение слышать правду. У вещей есть голос.

10 принципов лидерства

6. Откровенность. Только правда звучит правдоподобно.
7. Активность. Мыслить как человек действий, действовать как человек мысли.
8. Противостояние трудностям. Мы прежде всего люди.
9. Авторитет. Спокойный негромкий голос посреди оглушительного шума.
10. Смелые мечты. «Да» - самое могущественное слово на свете.

Говард Бехар:

У нас не кофейная компания, которая обслуживает людей, у нас человеческая компания, которая подает кофе

- На обучение персонала Starbucks тратит больше денег, чем на рекламу своих продуктов, искренно считая, что именно сотрудники передают посетителям свои знания и страсть к кофе

Кодекс поведения



- «Книга зеленого фартука» - принципы отношения к работе, природе и людям
- «Карточки зеленого фартука» - награда за выполнение принципов с особой любовью и рвением

Имена

- Когда клиент делает заказ, бариста всегда спрашивает его имя, чтобы после приготовления напитка передать его определенному гостю, а не безличному «молодому человеку» или «девушке»
- *Россомаха*
- *Покахонтас*
- *Вася и жена Васи*
- *Джеймс Бонд*
- *Человек с телефоном*
- *Для меня*
- *Тот, кто оставил свою жену дома спать*


«Третье место»



- ✓ Starbucks - это место, где можно провести время не так, как дома, и не так, как на работе.
- ✓ Когда посетителей попросили назвать пять причин, почему они выбирают эту компанию, абсолютное большинство людей указывало в качестве главных факторов социальный опыт.



TM



Спасибо за внимание

Выполнила: Лунёва