



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

قصة هوارد شولتز، صانع مقاهي ستاربكس

ستاربكس هي سلسلة مقاهي، يعود الفضل في انتشارها إلى هوارد شولتز، الذي كان لديه رؤية بعيدة المدى، أثبتت الأيام صحتها، بدأت القصة في بداية 1981م حين كان الأمريكي هوارد شاباً يبلغ من العمر 27 عاماً ويعمل في وظيفة مسؤول مبيعات في شركة تباع منتجات بلاستيكية من ضمنها فلتر بلاستيكي يركب في أعلى ترمس القهوة لفصل الحبوب عن مشروب القهوة، لاحظ هوارد أن شركة صغيرة في مدينة سياتل تشتري كمية كبيرة جداً من الفلاتر / الأقماع البلاستيكية لماكينات القهوة التي تبيعها الشركة التي كان يعمل لديها.

ستاربكس في القديم

هذه الشركة كانت تباع حبوب القهوة والشاي والبهار ولوازمها، ومن ضمنها آلات إعداد وتحميص وتجهيز القهوة، وكان اسمها ستاربكس كوفي، تي، اند سبايسيس، وكانت تولى عناية شديدة واهتماماً بأصول وفنون إعداد القهوة من البداية للنهاية، دفع الفضول هاورد لمعرفة السبب، ذلك أن وقتها كان الحصول على مشروب القهوة أمراً سهلاً للغاية، وبتكلفة متدنية، أقل من دولار، ولذا سافر هوارد إلى مدينة سياتل وذهب إلى مقر الشركة، محل صغير في سوق قديم، حيث كان المحل يبيع حبوب القهوة المحمصة مع آلات إعداد وتجهيز مشروب القهوة من هذه الحبوب، نعم، في ذلك الوقت، لم تكن ستاربكس تباع مشروب القهوة (أو أي مشروب آخر) كما نعرفها اليوم.



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

ستاربكس هي وجهتي القادمة

أخذ هوارد جولة في طرقات المصنع وشاهد خطوات تحميص حبوب القهوة، وقابل مؤسسي شركة ستاربكس جيري بالدوين وجوردن بوكر، وتسنى له شرب قهوة ستاربكس، قهوة سوداء قوية للغاية، عندها أدرك هوارد أنه يريد أن يعمل لصالح هذه الشركة، لكن إقناع المؤسسين بذلك لم يكن بالأمر السهل، تطلب الأمر مرور عام كامل، عندما شرع المؤسسون في افتتاح الفرع السادس لهما والأول خارج مدينة سياتل، وعندها وافقا على قبول هوارد للعمل لديهما في وظيفة مدير التسويق وكان عمره وقتها 29 عاماً واضطر لترك نيويورك والسفر إلى مدينة سياتل للعمل هناك، وقتها، كانت رؤية هوارد، والمؤسسين، هي جعل ستاربكس سلسلة محلات منتشرة في كل ولاية ومدينة، لكن محلات غرضها الأول بيع حبوب القهوة ليشتريها المشترون ويطحنوها في بيوتهم ويشربوها بعدها.

في السفر فوائد كثيرة – خاصة إلى إيطاليا

ثم حدث في ربيع عام 1983م أن سافر هوارد إلى مدينة ميلان في إيطاليا لحضور معرض منتجات منزلية وشراء لوازم لفروع ستاربكس، وهناك حيث شاهد شوارع إيطاليا مزدحمة بالمقاهي الإيطالية المليئة بروادها من محبي شرب القهوة، الذين طلبوا شرب القهوة التقليدية ومزيج اسبريسو والقهوة باللبن والموكا وغيرها من مشروبات القهوة الغربية، لقد كانت المرة الأولى له التي تذوق فيها طعم الاسبريسو، وأول قهوة باللبن لاتييه، وعندها هبط عليه الإلهام، يجب على محلات ستاربكس أن تقدم حبوب قهوة جيدة ممتازة لكن يصعب على المشتري العادي فهم الفروقات الكثيرة بين حبوب قهوة سومترا وأرابيكا جافا وموكا، والفرق بين التحميص الإيطالي والفرنسي للحبوب.



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب



تطور شعار ستاربكس على مر السنين

مولد فكرة ستاربكس التي نعرفها اليوم

أدرك هوارد أن مقاهي بيع مشروب القهوة بأنواعه الكثيرة والجاهزة للشرب فوراً هي الوسيلة التي ستساعد ستاربكس على الانتشار في كل ربوع الدنيا، وليس الولايات المتحدة فقط، والتي ستمكن ستاربكس من الوصول إلى شريحة كبيرة جداً من محبي القهوة، وليس فقط أولئك العشاق المخلصين المستعدين لشراء الحبوب والعودة لطحنها ثم إعدادها وشربها. عوضاً عن كون ستاربكس محلاً لشراء حبوب القهوة، يمكنها أن تصبح المكان الذي تلجأ إليه لشرب مشروب ساخن ذي طعم ومذاق فريد، مكان خارج المنزل وخارج مكان العمل أو الدراسة، حيث يمكن للناس البقاء فيه وقضاء وقت ممتع مبهج، تماماً مثلما جعلت المقاهي الإيطالية هوارد يشعر حين دخل إليها.

الأفكار العبقريّة لا بد وأن تواجه مقاومة عنيفة، حين طلب هوارد أن يعمل لدى ستاربكس قابله المؤسسون بمقاومة عنيفة، فما بالك حين يطلب منهم تغيير طبيعة عمل الشركة، ولذا لا عجب حين نعلم أن الأمر تطلب مرور عام آخر من محاولات الإقناع حتى وافق الشركاء على وضع ماكينة اسبريسو وحيدة في الفرع السادس لستاربكس، حين حان وقت افتتاحه في أبريل 1984م، حين جاء شهر يونيو (بعد مرور شهرين على الافتتاح) كان متوسط عدد رواد الفرع 800 عميل في اليوم، في حين كانت بقية الفروع تستقطب 250 في اليوم كما



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

وكانت أول تعريف للأمريكيين بالقهوة باللبن أو كافيه لا تيه في هذا الفرع وفي هذا الوقت. رغم ذلك، أصر الشركاء على أنهم يعملون في مجال تحميص حبوب القهوة لا مجال المقاهي والمطاعم، وأنهم غير راغبين في دخول هذا المعترك – كما أنهم لا يريدون تكبير الشركة أكثر مما كانت عليه!

الجيورنالي

بنهاية عام 1985م، استقال هوارد من عمله وأسس شركة جديدة أسماها ال جيورنالي (على اسم جريدة / جورنال) تخصصت في تقديم قهوة اسبريسو، أيضاً في مدينة سياتل في أعلى ناطحة سحاب هناك، لم يملك هوارد وقتها المال الكافي لافتتاح شركته هذه، وهو كان بحاجة إلى 400 ألف دولار لفتح شركته الجديدة، إلا أن مالكو ستاربكس قررا المساهمة معه بالمال، وكذلك حصل على مائة ألف دولار من طبيب معجب بطريقة تفكير هوارد واستعداده للمغامرة، في هذا الوقت، كانت زوجته حاملاً في طفلها الأول وكان هوارد بحاجة لكل فلس.

بعد مرور عامين (في 1987م)، قرر مؤسسو ستاربكس أنهم يريدون بيع شركتهم للتركيز على نشاط تجاري آخر، وبحلول هذا الوقت كان هوارد قد افتتح 3 فروع لشركته وكانت تجارته رائجة، لكنه بعد جهد جهيد وبمساعدة مستثمرين، استطاع جمع 3.8 مليون دولار لشراء الفروع الستة لستاربكس زائد مصنع التحميص.

ستاربكس أم جورنال ؟

كان السؤال الصعب هو: هل يُبقي على اسم ال جيورنالي أم يستخدم ستاربكس؟ بحكم الواقع الفعلي، كان رواد مقاهي هوارد يجدون صعوبة في نطق اسم ال جيورنالي، وبعضهم اشتكى من صعوبة كتابة الاسم بشكل صحيح، ولذا كان القرار الأخير استخدام اسم ستاربكس سهل النطق والكتابة.



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

نجاح مستمر

بعدها توالى افتتاحات الفروع، حتى أنه بحلول عام 1990م (بعد مرور 3 سنوات على الشراء) كان عدد الفروع 55 فرعاً، وفي عام 1992م طرح هوارد أسهم ستاربكس في البورصة مما منحه مالياً وفيراً أحسن توظيفه في التوسع، ليصل عدد الفروع 7569 فرعاً في 31 دولة في سبتمبر 2004م بينما بلغت أرباح عام 2003م قرابة 268 مليون دولار. في عام 2012م بلغ عدد الفروع 20366 فرعاً. وفي عام 2014م تنتشر محلات ستاربكس في 64 دولة، منها 10 دول عربية، وليس لها فروع حالياً في إسرائيل، رغم هذا النجاح، حينما كان أي فرع لا يحقق أرباحاً، كان مصيره الإغلاق وصرف العاملين فيه.



صورة محل ستاربكس في مول بن بطوطة في دبي

كيف فعلها؟

النقطة التي يجب إلقاء الضوء عليها هي أن هوارد كان ماهراً حاذقاً في مجال العقارات، وكان يعرف كيف يشتري ويؤجر المكان المناسب الذي يقدم تجربة ساحرة مريحة للزوار، كذلك كان هوارد خبيراً في مجال الفرانشيز وعرف كيف يضمن حماية الاسم التجاري ونوعية الخدمة ورضا العملاء وتقديم خدمة موحدة في كل فرع من فروع ستاربكس في



أنحاء العالم. كذلك كان هوارد حريصاً بشدة على التوسع وفتح فروع جديدة والانتشار في كل مكان ممكن، ولولا كل هذا ما كنت لترى هذا النجاح الطاعي لسلسلة محلات ستاربكس اليوم.

على الجانب:

- في عام 1981م كان كوب القهوة يكلف أقل من دولار في الولايات المتحدة، اليوم يبلغ كوب مماثل في ستاربكس قرابة 5 دولار.
- السفر والتفاعل مع البيئات الجديدة المختلفة أمر غاية في الأهمية والحيوية ويفتح عينيك على الجديد والغريب والمفيد.
- رفض فكرتك / أفكارك لا يعني أنها فاشلة، بل يعني أن عليك بذل المزيد من الجهد لكي تجعلها تنجح.
- بداية الحياة العملية لهوارد كانت في شركة زيروكس حيث عمل في مجال المبيعات والتسويق، وهو مجال غاية في الأهمية لمن يريد تأسيس شركته ذات يوم، الملاحظ أن هوارد كان سريع الترقى لمناصب أعلى ويبدو لي أن ذلك سببه مهارته ونظراته الثاقبة.
- نعم، هوارد ينحدر من عائلة يهودية، لكن هذا لم يمنعه من الاهتمام الزائد بالعاملين معه، ورعايتهم أكثر مما تفعل باقي الشركات، وكذلك لم يمنعه من تقديم معاملة عادلة لزارعي حبوب القهوة، لحمايتهم من الاستغلال والظلم، الأمر الذي جلب له النجاح وحب العملاء، على الجهة الأخرى، في 2003م وبسبب المنافسة الشديدة هناك، أغلقت ستاربكس كل فروعها الستة في إسرائيل.