

CASO DE ESTUDIO. La estrategia de Starbucks



Entre a cualquier Starbucks y podrá ver baristas (los asociados que toman los pedidos y preparan y sirven el café y la comida) en su trabajo. Trabajan como una maquina bien lubricada con todos sus movimientos coordinados para atender al cliente. Estos baristas trabajan como equipo y son importantes para el éxito del establecimiento.

¿Cómo los capacita Starbucks para trabajar como equipo? Todos ellos reciben 24 horas de capacitación en la tienda y en servicio al cliente (como recibir, saludar y atender a los clientes) y habilidades de ventas básicas, así como clases de "conocimiento del café" y "preparación de la taza perfecta". A los baristas se les enseña a anticipar las necesidades del cliente y a establecer contacto visual mientras explican con cuidado los diversos sabores y mezclas. También se les capacita en el cuidado, la operación y el mantenimiento de la maquinaria y en cómo tratarse los unos a los otros.

Uno de los principios guías en Starbucks es proporcionar un gran ambiente de trabajo y emplear a personas que se traten con mucho respeto y dignidad. Una encuesta de la empresa reveló que las dos principales razones para las que las personas quieren trabajar en Starbucks son "la oportunidad de trabajar con un equipo entusiasta" y "trabajar en un lugar donde siento que tengo valor". Par tanto, Starbucks busca contratar personas con alta autoestima, que sean sensibles a los sentimientos de los demás y que quieran la participación y el éxito para todos los miembros del equipo. Los baristas muy eficaces también son personas que no muestran ansiedad u hostilidad hacia los demás incluso en condiciones estresantes. Por último, Starbucks quiere socios baristas que combinen su pasión por un gran café y calidad en el servicio al cliente, que escuchen a los demás, secan confiables, organizados y que puedan enfocarse en cumplir sus tareas.

Reflexione sobre lo siguiente:

- ¿Tiene nuestra organización una estrategia explícita definida? ¿Cuál es?
 - ¿Ha sido implementada en toda nuestra estructura organizativa?
 - ¿Para planear estratégicamente se requerirá algún rasgo particular y/o especial?
- ¿La mente de un estratega es innata o se adquiere? Y si es adquirida, ¿Cómo?