

THE STARBUCKS EXPERIENCE

5 PRINSIP UNTUK
MENGUBAH HAL BIASA
MENJADI LUAR BIASA



Penulis:
*Joseph A.
Michelli,
Ph.D.,*

Penulis adalah pendiri Lessons for Success, sebuah perusahaan pelatihan, konsultasi, dan penyelenggara seminar. Ia juga seorang penyiar untuk sebuah acara harian di radio KVOR-AM di Colorado dan menjadi pembicara diperbagai seminar yang diselenggarakan oleh perusahaan-perusahaan dunia.



Bagaimana Starbucks
mengubah secangkir
kopi menjadi
fenomena bisnis
yang mendunia?

Kesuksesan Starbucks yang
geniuss disebabkan oleh
keahliannya dalam menciptakan
pengalaman pelanggan yang
personal, mendorong
pertumbuhan bisnis,
menghasilkan profit, membuat
karyawannya bersemangat, dan
menjamin kesetiaan pelanggan –
***semua itu pada saat
yang bersamaan***



PRINSIP #1 LAKUKAN DENGAN CARA ANDA

Tidak ada manajer yang bisa memberi tahu karyawannya cara untuk mengeluarkan individualitas mereka sembari berfungsi secara efektif terkait prioritas bisnis. Mereka memberikan instruksi sederhana yang disuguhkan dengan cara menarik, dengan semangat yang menawarkan harapan.

PRINSIP #2

SEMUANYA PENTING

Kopinya, musiknya, sofanya, suasana santainya, senyumnya, ataukah kamar mandinya..?

Di Starbucks, ini adalah tentang perhatian yang seksama pada semuanya-karena semuanya penting.

PRINSIP #3 SURPRISE AND DELIGHT

“Dengan menciptakan kedai yang tetap akrab, kami telah menjadi ruang keluarga di lingkungan sekitar. ***Kami tidak puas bila hanya disukai.*** Kami ingin dicintai. Kami sadar bahwa ingin menjadi perusahaan yang dicintai adalah tujuan yang berani.”

Brad Stevens, vice president Marketing

PRINSIP #4 TERBUKA TERHADAP KRITIK

Mengapa membiarkan keluhan terabaikan jika anda bisa menggunakannya sebagai sarana untuk meningkatkan bisnis dan pengalaman pelanggan? Kemampuan untuk bersikap positif pada setiap kritik adalah kemampuan memimpin yang sangat penting



PRINSIP #5

LEAVE YOUR MARK

Melalui komitmen terhadap tanggung jawab sosial, pemimpin starbucks telah membuka kesempatan bagi para mitra sehingga mereka bisa memberikan dampak yang lebih nyata dan luas.

Mahatma Gandhi : “***Perubahan yang ingin kita lihat di dunia***”

5 PRINSIP UNTUK MENGUBAH HAL BIASA MENJADI LUAR BIASA

1. LAKUKAN DENGAN CARA ANDA
2. SEMUANYA PENTING
3. SURPRISE AND DELIGHT
4. TERBUKA TERHADAP KRITIK
5. LEAVE YOUR MARK

