

Guía de caso: La estrategia de gestión en Starbucks: un caso de éxito

Una vez leído el caso de estudio de esta semana, responde lo siguiente reflexionado en las respuestas y buscando información que te permita ampliar el análisis.

Como has podido observar en el desarrollo del caso, el éxito de Starbucks y su posicionamiento no son producto de la casualidad. Ha llevado años cautivar al público seguidor. Entre los aspectos esenciales están sin duda el adecuado manejo de su distribución y de forma especial los diferenciadores de la marca.

Para nadie es un secreto que la personalización de los vasos en las entregas de las bebidas, una estrategia imitada por diversas compañías tiene como base que el cliente se identifique con la marca. Como observarás, el cuidado y atención de los pequeños a los grandes detalles hacen parte del éxito de la cadena. Considerando lo anterior, reflexiona las preguntas:

¿Cuál es el contexto interno y cuál el externo de Starbucks?

Si fueras contratado por Starbucks y se te pidiera presentar una propuesta de mejora, ¿cuáles son tres sugerencias que harías?

¿Qué empresas representan, para Starbucks, una amenaza como competencia directa?