

How Starbucks Saved My Life

学林出版社

# 星巴克 拯救了我的生命

≈≈≈从一杯Latte开启的生命奇迹≈≈≈

曾经，他以为自己的人生再完美不过，如今却落得一无所有。结果，他竟然在最意想不到的星巴克咖啡店，找回了他所错过的美好，翻转了他对幸福的定义……

当生命不再有借口，你才有机会发现真正的出口。

一个温暖人心的故事，从一杯Latte开始的学习之旅

迈克尔·盖茨·吉尔 (Michael Gates Gill) ©著 诸颖©译

How Starbucks Saved My Life

# 星巴克 拯救了我的生命

≈≈≈从一杯Latte开启的生命奇迹≈≈≈

迈克尔·盖茨·吉尔 ©著  
诸颖 ©译

学林出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

星巴克拯救了我的生命 / (美)吉尔著;诸颖译. —上海:学林出版社,2008.10  
ISBN 978-7-80730-618-4

I. 星… II. ①吉…②诸… III. 成功心理学—通俗读物  
IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 085441 号

上海市版权代理公司代理本书中文版权



### 星巴克拯救了我的生命

作 者——(美)迈克尔·盖茨·吉尔  
翻 译——诸 颖  
校 译——姚 南  
责任编辑——叶 刚  
封面设计——bbcc studio

出 版——上海世纪出版股份有限公司  
学林出版社(上海钦州南路81号3楼)  
电话:64515005 传真:64515005  
发 行——新华书店上海发行所  
学林图书发行部(钦州南路81号1楼)  
电话:64515012 传真:64844088  
照 排——南京展望文化发展有限公司  
印 刷——上海展强印刷有限公司  
开 本——640×978 1/16  
印 张——14.5  
版 次——2008年10月第1版  
2008年10月第1次印刷  
书 号——ISBN 978-7-80730-618-4/I·113  
定 价——25.00元

(如发生印刷、装订质量问题,读者可向工厂调换。)

How Starbucks Built Its

Copyright © 2007 by Michael Gates Gill

All rights reserved

Gotham Books and the skyscraper logo are trademarks of Penguin  
Group (USA) Inc.

# 目录

## CONTENTS



- 001/第一章 三月——从喝拿铁到给人端咖啡
- 031/第二章 四月——现实的打击
- 049/第三章 五月——改变了我一生的话语
- 075/第四章 六月——工作在一线,准备好了吗?
- 101/第五章 六月至八月——在百老汇大道上,敞开胸怀微笑吧
- 125/第六章 九月至十月——一拳价值百万美金
- 163/第七章 十一月至十二月——转败为胜
- 179/第八章 一月——差一点被解雇
- 203/第九章 二月——克莉斯多带我去咖啡调理台
- 215/第十章 三月——别了,百老汇

STARBUCKS COFFEE



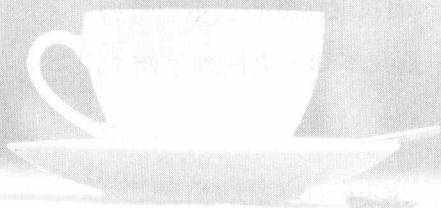
# 第一章 三月

——从喝拿铁到给人端咖啡

谦虚的人才有进步。

——温顿·马萨利斯,爵士音乐家

写于一杯星巴克拿铁的杯壁上



**这**是一个真实而不可思议的故事。一个富有的白人，被踢出了美国上层社会，偶遇一位背景截然不同的年轻非裔美国人，从此开始领略到了生活的真谛。他出生于曼哈顿富裕的上东区<sup>①</sup>，生来就享受着特权；而她出生于布鲁克林<sup>②</sup>穷人区，出身贫寒。他曾是广告业巨擎，而如今一无所有；她出身陋巷，而现在获得了成功——她已经有能力给予一个陌生人一次机会，来拯救他自己。

这就是我的故事。和所有不可思议的故事一样，我的故事也事出偶然。去年三月那个雨日，我难以抑制地追忆起了往事，这才来到那给我人生带来莫大转折的地方——我本来是不会到那附近去的。

当生活的艰辛让你难以承受的时候，你有没有想过要回到童年安逸的家庭生活中去呢？虽然父母常常不在家，但我一直是深受他们宠爱的独子，而我现在就想去重温那曾几何时养尊处优的家的感觉。于是我不知不觉回到了西 78

---

① 上东区(Upper East Side)：位于中央公园东部的上东区，代表整个从中央公园到东河之间的曼哈顿区域，该区域聚集了金融、投资银行的富豪们，属纽约市的富豪区。

② 布鲁克林(Brooklyn)：美国纽约市的五大行政区之一，为黑人和穷人聚居区。

街，在街对面凝望那幢四层褐石楼房<sup>①</sup>，我成长的地方。

我脑海里突然浮现出起重机把一架斯坦威大钢琴吊入二楼客厅的情景。我妈妈决定让我学弹钢琴，于是爸爸便为此忙碌起来。为自己的独生子当然要添置最好的东西，所以他急匆匆地出去买了一架最大最贵的钢琴回来。可我家那栋房子已有百年历史、楼梯又窄又陡，怎么把这台豪华而巨大的斯坦威大钢琴搬进我们家里却成了问题。

爸爸解决了这个难题。他雇了一台起重机，叫人把钢琴吊上了二楼，打开落地长窗，钢琴就刚好能放进来。爸爸为此非常得意，妈妈也很高兴。当然，我也暗自欢喜，因为这场不寻常的壮举都是为了我。

今日，当我凝视着这幢曾经是自己家的宏伟建筑时，心想，当时那场浩大工程该花费了多大代价啊。而现在，我已经离幸福时光很遥远了。我早已远离了我的童年，那时候金钱根本不值一提，而现在我却几乎不名一文。

从过去的安适回忆中缓过神来，我想喝杯拿铁咖啡，从中寻求慰藉——我所剩无几的乐趣之一。现在，78街和莱克辛顿街交叉路口上有一家星巴克，我小时候那儿是一家面包店。我沮丧消沉，没有注意到门前写着“现场招聘会”的牌子——这可不是我会去注意的那种牌子。后来，我听说星巴克差不多每周都在纽约各门店内搞招聘活动，而地区内其他门店的经理们则前来面试他们未来的店员。现在回想起来，我意识到，离我而去的好运，就在我选择踏入78街口星巴克的那一刻，又回来了。

我还陷在失去财富和家庭的自怨自艾和怀旧之情中难以自拔。

---

<sup>①</sup> 褐石(Brownstone)：18、19世纪建造的房子，为有钱人居住。



我叫了一杯拿铁咖啡，走向一张小桌子。我坐下来，对周围的人熟视无睹，只沉浸于自己的内心世界，试图找回那种感觉，那似乎已经离我远去的生活的感觉。

“你想找工作吗？”

我从沉思中惊醒过来。说话的人就坐在我旁边的桌子边，翻弄着手头的文件。她是位迷人的非裔年轻女子，穿着星巴克的制服。我刚才连正眼都没瞧她一下，但此时我注意到她戴了一个银镯子和一块价值不菲的手表，看上去可靠而自信。

我一时懵了，我可不习惯和任何星巴克的人打交道。过去几个月我时常出入于纽约各个星巴克门店，我不是去放松，也不是去聊天，而是把那儿当作“办公室”，在那里打电话给潜在客户——不过现在没人肯接我的电话了。我那间小小的咨询公司每况愈下。市场销售和广告业是年轻人的天下，而我早已不年轻了，我发现自己的一切努力都遭到了无情的冷遇。

“一份工作，”她微笑着重复了一遍，好像怕我没有听见，“你要一份工作吗？”

我看上去显得这么潦倒吗？我穿着布克兄弟<sup>①</sup>品牌的细条纹套装，一副专业人士的模样，我把手机放在昂贵的T·安东尼真皮公文包上面，仿佛在等重要电话。——难道她看得出来我其实是个生活的失败者？我曾是世界上最大的广告公司——智威汤逊公司<sup>②</sup>的一名

---

① 布克兄弟(Brooks Brothers)：美国经典衣着品牌，历史逾百年，布克兄弟品牌的衣饰是不少名人的世代之选，可说是豪门贵族的最爱，由于受到诸多美国总统的青睐，亦称得上是总统的“御衣”。

② 智威汤逊公司(J. Walter Thompson Co.)：JWT广告公司，全称为“詹姆斯·沃尔特·汤普逊公司”，其创始人是有“美国杂志广告之父”之称的詹姆斯·沃尔特·汤普逊。这家广告公司是世界上同类企业中规模最大者之一。

创意总监,难道我还需要在星巴克找份工作?!

我撒不了谎,也想不出什么借口,只好实话实说——这种情形在我生命中还是为数不多的。

我不假思索地回答:“是的,我的确需要一份工作。”

我以前根本用不着去找工作。1963年,刚从耶鲁大学毕业,我就接到詹姆斯·亨利·布鲁斯特四世的电话,他是我在骷髅会<sup>①</sup>的朋友。

他毋庸置疑地说:“盖茨,我把你安排在智威汤逊公司。”

詹姆斯在美国泛美航空工作,当时那是全世界最大的航空公司,是智威汤逊公司的主要客户。智威汤逊公司是一家广告公司,在业界被称为JWT。我们俩在大学时很要好,如果现在能在一起工作岂不很好!

詹姆斯安排了面试。当我面见JWT公司的有关人员时,非常自信,我不仅有詹姆斯这个“内应”,而且JWT公司的老板斯坦利·雷梭<sup>②</sup>也毕业于耶鲁大学。他的儿子小斯坦利·雷梭,还是我一个叔叔在耶鲁时的室友。就在之前的暑假,我还去过雷梭家位于杰克逊谷外两千英亩的大农场呢。

这些社会关系真是无价之宝。广告是一项极富魅力的职业。电视广告刚刚起步,非常生动有趣。那正是很多人都想从事的一份又能赚足够的钱、又能发挥创造力的工作。JWT公司的培训计划在业界是最好的,而且每年只录用一、两个广告文案。

---

① 骷髅会(Skull & Bones): 骷髅会是美国一个秘密精英社团,每年吸收15名耶鲁大学四年级学生入会,成员包括许多美国政界、商界、教育界的重要人物,其中包括3位美国总统(威廉·塔夫脱、老布什和小布什)以及多位联邦大法官和大学校长。骷髅会能够为会员提供的最有力的财富,就是一张覆盖了美国精英阶层的关系网。

② 斯坦利·雷梭(Stanley Resor): 1908年进入JWT公司,并继汤普逊之后接管了JWT公司,带领JWT从美国第一一跃而成为世界第一。

我被雇用了。

工作乍一看很美妙。我要做的就是讲话和写作——这些能力对我来说可是驾轻就熟——而我的收入却颇丰厚。我很擅长这份工作，我的客户们也很赞赏我的创意。

我还发觉，自己很喜欢做陈述报告，而且能用新颖的方式，给本来枯燥乏味的会议注入活力和欢笑。比如，我们打出了口号“海军寻找优秀青年”，竞投美国国防部数百万美元的征兵广告项目。会议在五角大楼的一间战争办公室中举行。一进房间，我就看见一排挂满勋章的人坐在一张高高在上的桌子后面。这是一场参谋长联席会议，他们像石雕似地坐着，显然，参加这种琐碎的销售会议让他们很不爽。

我拎着公事包，来到房间前面。我走进去，从公事包里拿出弓和箭。我团队的其他成员拿着靶子走到房间对面那头，那个靶子是我用魔术记号笔在泡沫塑料上画成的。我这样做是想展示一下，我们认为广告要针对目标受众。我要利用一种与军人有联系的工具来表达自己，那就是——武器。这些军人要与十三家广告公司会面，而我们是第一家，我要保证让他们牢牢记住我们。

我拉弓放箭，老天保佑，箭正中靶心。整整一分钟，房间里鸦雀无声。没有人动，也没有人说话。尔后，四位军官突然爆发出了掌声，还有人喝彩，夹杂着一些笑声。我们赢得了这笔业务。

我不但喜爱这份工作，而且还十分努力。纽约 JWT 公司办公大楼的门厅中有签到单，我总是尽量让自己成为最早签到的人，也是最晚离开的人。我很快得到了晋升，并且从此节节高升，从广告文案到创意总监，并成为主持很多重大项目的执行副总裁，这些项目包括福特汽车、汉堡王、迪奥、美国海军陆战队以及 IBM。

为了帮助客户，我愿意去任何地方。JWT 是一家国际性的公司，你不但要在国内出差，还要去国外出差。在干广告的间隙我竟也抽空结了婚，过了两个礼拜的“蜜月”，并且适时地有了四个孩子。然而当工作需要我辗转于多伦多、华盛顿特区和洛杉矶等地分公司工作的时候，我毫不犹豫地把我一大家子人抛诸脑后。我要好好养家，所以我把工作看得很重。为了家庭，牺牲多大都不过分，由此，JWT 就成了我生活中的重中之重。

然而，极具讽刺意味的是，我行程万里、把时间都给了我的客户，却鲜有时间与孩子们相见。我的客户们就像我的孩子一样，而我真正的孩子们却缺乏我的陪伴。那真的就是我圆圆胖胖的小婴孩安妮吗？她如今出落成一个美丽的女子，竟已高中毕业了？当我看到她接过毕业证书时，不禁热泪盈眶。她看上去那么成熟，足以离开这个家，也要离开我了。我痛苦而清楚地意识到，我错过了那么多宝贵时光，没有与她共度，没有与我的孩子们共度。

然而，即使到了那个时候，我还说服自己相信，这种牺牲是值得的，因为 JWT 支持着我。我的薪水那么丰厚，津贴那么高，即使孩子们要读大学了，开销高得惊人，我也不必过分忧虑。在我心底深处甚至还庆幸——看我多明智，为一家公司尽心竭力，又稳定、薪水又高。我们这一代人，很多人担负着“养家糊口”的任务，我就和他们一样，认为全身心地投入工作是合理的，JWT 公司是值得托付的。

我深陷于这一谬误之中，继续不计时间地工作，总是为了客户需要而调整个人安排。记得在孩子们还小的时候，圣诞节那天，我收到了我们的客户福特汽车打来的电话。我本来准备难得在家呆一天，有机会和伊丽莎白、安妮、劳拉和查尔斯一起玩玩，享受一下家庭的那种天伦之乐，做一回真正有家室的男人。而这家客户要做一项

新年促销计划，问我能不能拍摄一段电视广告。福特汽车总是把花费高达数百万美元的广告业务包给我们公司做，因此，如果我还在乎这份工作的话，我就不能随随便便拒绝他们送上门来的生意。

我回答他：“当然可以。什么时候？”

“就现在。”他回答。

听到对方斩钉截铁的话，我知道自己必须得走了，离开我流着泪的孩子们。他们都穿着睡衣，他们的圣诞礼物还摊在客厅地板上没有拆开。但我是 JWT 忠心耿耿的员工。我当即打了部车直奔机场，飞往底特律。

我很引以为豪，从未拒绝过 JWT 公司交给我的任何任务。然而，在我二十五年的职业生涯中，却受到了一个莫大的打击——我接到 JWT 的一位高级管理人员、年轻的琳达·怀特打来的一个电话。

“明天一起吃早餐。”她命令道。

这话从一位同事口中说出来，口气有点不对劲。我挺喜欢琳达的。几年前，我说服了自己在公司的个人关系网，说我们需要一位富有智慧的年轻女子。琳达一直干得不错，于是我提携她进了董事会。她成了董事会唯一的女性。事实上，琳达现在已经是经理了，在公司的法人级别当中已经超越了我。

JWT 的新老板特别喜欢琳达。老板是个英国人，名叫马丁·索瑞尔，他是会计出身，对账本底线特别在意。在他来公司之前，JWT 公司几乎像个非营利机构，致力于和客户搞好关系，从不担心账本底线的问题。马丁却不这么想。他对股东们说，他更有意提升他们的收益，而非花钱去达成什么最高品位的效果。他在我们公司实行了恶意竞标。我们提出了反对，但是马丁获得了华尔街精算师的支持，轻易地占了上风。

有一次开会时，马丁直言不讳地说：“我喜欢身边都是年轻人。”我当时真应该听懂他的话，那样就能预见将要发生的事。

马丁自己刚四十出头，而琳达三十出头，难怪他们很合得来。他们年轻有为，急于要摆脱他们眼中的那些“老家伙”了。

那天琳达约我一起吃早餐，她迟到了。这又是一个不好的征兆。在美国商界之中，级别越高，办事就越拖拖拉拉。琳达有意无意地沿袭着这一风格。

她眼睛红红的，好像哭过了。这又是个不好的迹象。我知道琳达喜欢我，对我提携她有着感激之情，但我也知道，在现代企业中，谁还会感情用事呢。尽管我工作出色，诚恳正直，并且一直以来都在帮助 JWT 公司取得成功，但这些都无济于事。

我是在一个聚会上遇到琳达的。她刚刚从哈佛大学获得工商管理硕士学位，而大学本科读的是艺术史。我对她说过，她的这种学历背景对于广告业来说，称得上是一对制胜的组合——她既能长于创意，又能保证盈利。我说得没错。但琳达被雇用并不仅仅是靠她的文凭，我还发现她比其他候选人更有胆识。在我帮助琳达加入 JWT 的高级管理层时，我写了一张便笺，称她为“无情的高层成功人士”。我把便笺给琳达看。

“我真的那么无情吗？”琳达问我，好像有点受伤害。

“或许不是。但是作为一位女性高层成功人士，你比男性还强硬，特别是在管理方面。可能比你真正的内心表现得还苛刻些。生苛硬扣地捣弄数字，包括刻薄地对待员工，这都是马丁非常喜欢的管理作风。”

我使琳达明白广告业的艰难实质——那就是钱，还有对于削减“管理成本”的那种无情态度。在广告业中，所谓的“管理成本”就是

人。而现在，我自己，就成了管理成本。

我在桌子对面冲她微笑，我不想哭出来，尽管我觉得自己在垂死挣扎。我的心确实很难受。我犯心脏病了吗？不是，我只是感觉非常、非常伤心。我很生自己的气，为什么我一点征兆都看不出来？琳达在 JWT 的职位一路攀升，而我却原地踏步。琳达飞速地赶超了我。马丁喜欢琳达。马丁用一种客气的、英式的方式，清楚地表现出他不能忍受和我共处一室。马丁要经营的是一家精简、严苛、斗志旺盛而年轻的公司，而我，一头稀疏的白发，简直像是公司的累赘。

“迈克尔，”琳达说，“有坏消息要告诉你。”我胡乱拨弄着小松饼，想要迎合她的目光。

服务员向我走过来，想看看我们还需要些什么。服务员们还是以为年纪大的人钱多、唱着主角呢。

我摇摇头，服务员退了回去。

“那告诉我吧。”我淡淡地说。我可不想摇尾乞怜，我知道那无济于事。我希望琳达看在往日情分上，至少为我据理力争一下。然而，她选择跟我开早餐会议，而不是在公司说，事情已经没有回旋余地了。我知道自己已经过时了。

“我们要解雇你，迈克尔。”她机械般地吐出了这些词。她说这些话的时候，总算还是颇不情愿的，尤其是那虚张声势的“我们”。

“不是我的决定。”她连忙补上一句，泪水从她的脸颊滑落。她飞快地把眼泪拭去，为自己的感情用事而尴尬——特别是在一个曾经教她要行事强硬的人面前。我觉得她不是在做戏。我觉得，她对于我被解雇是真的很难过，她是被迫做这桩卑鄙差事的。用他们的话来说，从务实角度看来，解雇我就是个不假思索的好主意。像我一样写作和讲演又快又好的年轻人多的是——而薪水只要我的四分

之一。倘若琳达拒绝解雇我，她就难以成为高管党羽中的一员了。这是考验琳达，究竟更效忠于谁——是效忠一个过去帮过她的老创意人员，还是效忠一个年轻的金融专家、现在的公司老总？琳达已经证明给马丁看，她是个无情的人。要进入高管阶层，就要披荆斩棘。这天，琳达就要把障碍扫清了。

我让自己尽可能地勇敢，至少和琳达在一起的那点时间，要勇敢。

琳达告诉我，在JWT的每一年，我都能得到相当于目前一周薪水的补偿金。她说那些补偿并不算多，但是我境况好的那些年一定积蓄颇丰。

我心说：这怎么可能！我可要供养一屋子的孩子上学哪！

我口干舌燥，说不出话来。

“好了，”琳达说着站起身来，“你不必回公司整理东西了，我们会处理。”

又是“我们”。琳达已经做好步入黄金时代的准备了。

“我想为你办一个欢送午餐，迈克尔，”琳达站着说，“我会打电话给你安排的。你离职的具体事项可以随时找人事部的杰弗里·托宾去办。”

我脑海里闪过一个念头：控告JWT公司，或者给所有客户写些恶毒的信。不过马丁和琳达对此早有预料。“你很可能继续做创意咨询顾问之类工作，”琳达继续说道，她的口气更自信了，“马丁和我当然会大力举荐你。我个人也会尽我所能地帮你。”她补充了一句。我在JWT是呆不下去了，但我如果知趣的话，她还是愿意给我一些生计上的支持。

被解雇了再去开个咨询公司，并不是什么好的开端。不过我知道，我要从老客户或者其他人那里拿到生意，就得和JWT公司搞好



关系。我要是惹麻烦的话，就是自找麻烦，什么生意都接不到了。

讨厌的服务员又来了，我又挥手把他打发走了。

琳达用双臂搂了我一下，差不多像拥抱一样，不过还算不上。

“迈克尔，一定要联络杰弗里。他很喜欢你，他也会帮你的。”

然后她飞快地转身，大步走出了餐厅。

服务员最后一次过来了，把账单给了我。

外面阳光灿烂。我却突然绝望地发现自己无处可去。二十五年来，这是头一次，没有客户等着我给他们的宣传活动出主意。我走着，发觉自己当街流泪了。真丢脸。我！竟然哭了！可毕竟，在 53 岁的时候，我的职业生涯被宣判了死刑。我深深地明白，年纪都一大把了，还被炒了鱿鱼，是多么的凄惨。

而失业的确实如此。

是的，我需要一份工作。这些话我整整 35 年没有说过了。我进入 JWT 工作，从入门级别做起，已经过去整整 35 年了。我从 JWT 的高级职务上被解雇，已经有十年过去了。我开办了自己的咨询公司，一开始我从老客户那里得到一些不错的生意。可是后来，我打出去的电话，收到的回复渐渐越来越少了。我已经几个月没有接到项目了。哪怕喝一杯拿铁咖啡，对我来说都是奢侈的，我喝不起了。

此刻，面前是杯拿铁咖啡，面对这位自信而面带微笑的星巴克店员，我感觉自惭形秽。她看上去无忧无虑，那么年轻，有的是选择余地。后来我才知道，她所遭遇的艰辛，恐怕我三辈子也碰不到那么多。她的母亲染有毒瘾，在她 12 岁的时候就去世了，她连自己父亲是谁都不知道。她母亲吸毒过量时，她被送去和一个阿姨一起住。她的阿姨也是个单身母亲，自己还要照顾好几个没有爸爸的孩子。她阿姨简直该死。后来她告诉我，她在布鲁克林住的时候有多