

和创造世界名牌的人  
一起放飞梦想

Starbucks With Coffee Scenting

咖啡飘香

星巴克

吕晶晶 ◆ 编著

星巴克从来不打广告，却在近20年的时间里一跃成为巨型连锁咖啡集团，其飞速发展的传奇让全球瞩目。星巴克将丑小鸭变成白天鹅的奇迹演绎得淋漓尽致，激发并孕育人文精神是星巴克的企业使命。星巴克卖的不是咖啡，也不是品牌效应，是善于营造人性的氛围。

CKS COFFEE

吉林出版集团有限责任公司

◇ 和创造世界名牌的人  
『一起放飞梦想』

◇ 咖啡飘香星巴克

*kāfēi piāoxiāng xīngbākè*

◇ 吕晶晶 ◆ 编著



## 图书在版编目(CIP)数据

咖啡飘香星巴克/吕晶晶编著.--长春:吉林出版集团有限责任公司,  
2014.8

(和创造世界名牌的人一起放飞梦想)

ISBN978-7-5534-4070-5

I.①咖… II.①吕… III.①舒尔茨, H.—生平事迹—青少年读物  
IV.①K837.125.38-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第160270号

## 咖啡飘香星巴克

KAFEIPIAOXIANGXINGBAKE

---

编 著: 吕晶晶  
项目负责: 陈 曲  
责任编辑: 陈 曲  
出 版: 吉林出版集团有限责任公司  
发 行: 吉林出版集团社科图书有限公司  
电 话: 0431-86012753  
印 刷: 北京一鑫印务有限责任公司  
开 本: 710mm×960mm 1/16  
字 数: 100千字  
印 张: 12  
版 次: 2014年9月第1版  
印 次: 2014年9月第1次印刷  
书 号: ISBN978-7-5534-4070-5  
定 价: 23.80元

---

如发现印装质量问题,影响阅读,请与出版方联系调换。0431-86012753



## 梦想与生命共存 传奇与我们同在

当你拥有这套《和创造世界名牌的人一起放飞梦想》系列丛书并真正读懂它的时候，祝贺你，你已经向成功又迈进了一大步，并可以为自己的人生勾画一张蓝图了。

开卷有益，我们不是猎奇，不是对世界名人和超级品牌的奇闻轶事简单地一声惊叹，而且通过阅读，让我们的视野变得更加开阔，让我们能够更好地认识这个世界，并找到适合自己的成功之路。

这是一套全方位满足你阅读愿望的好书，文字鲜活，引人入胜。这里有商界巨鳄的传奇创业故事，也有他们普通如你我的日常生活，当你随着一行行文字重走他们的人生之路时，你的心一定会在波澜起伏中感到一种快意。或许他们的成功不能复制，但是他们的坚忍、执着、宽容——这些成功的要素，我们可以复制。

通过阅读名人的成长故事，重温名人的创业之路，我们会

发现，健全的人格、自由的意志、高远的理想、敢于实践的勇气、高瞻远瞩的见地、坚毅勇敢的性格、理性处世的原则、独立思考的习惯、幽默风趣的表达方式……一个人成功的诸多要素都以具体而形象的方式展现在你的面前。

每个人都有自己的生活轨迹，然而成功之路殊途同归，这一路上你的行囊里必须要装入梦想、希望、宽容和坚忍。

请给自己一个梦想吧！梦想是成功的种子，梦想是希望的支点。从这套书中你会发现，每一个了不起的品牌里都承载了品牌创始人那激越的梦想。是梦想，让他们充满激情，斗志昂扬；是梦想，在困境中带给他们希望，让他们有了坚持下去的勇气；是梦想，激励他们不断向前进！

为梦想不懈地努力吧！从这套书中你会明白，任何人的成功都不会一帆风顺，在鲜花和掌声的背后，有太多不为人知的痛苦。那些创业中的失败、徘徊和挫折，对我们来说更具有启迪的价值。真正的勇敢者，并不是无所畏惧，而是在面对挫折的时候，能及时调整自己，正视艰难困苦，不放弃希望。所谓成功，不过是努力的另一个名字罢了。

伟大的戏剧家莎士比亚曾说：“一个最困苦、最卑贱、最为命运所屈辱的人，只要还抱有希望，便无所怨惧。”

生命只有一次，让我们在阅读中汲取无穷的力量吧！《和创造世界名牌的人一起放飞梦想》系列丛书会带你走进一个传奇世界，仔细阅读并把你的梦想付诸实践，你也许会成为下一个传奇。

带上我们的梦想启程，为我们璀璨夺目的人生而奋斗！



## 前言

### *Introduction*

为什么一杯咖啡能卖得如此之火？为什么一个从布鲁克林走出来的男孩最终能拥有一个咖啡帝国？从西雅图一条小小的“美人鱼”进化到今天遍布全球62个国家和地区，连锁店达到1.8万家，拥有20万名员工的“绿巨人”，星巴克创造了一个企业扩张的奇迹。

“星巴克”是100多年前美国一个家喻户晓的小说《白鲸记》里爱喝咖啡的主人公。20世纪70年代，3个美国人把它变成一家咖啡店的招牌来推广美国精神，自那以后，一杯一杯的星巴克咖啡令整个世界为之着迷。星巴克向消费者传扬自己的咖啡宗教，让消费者与自己有同样的价值理念，把消费者牢牢拴在星巴克。星巴克将西方古老的消费品变成无法阻挡的世界流行风尚，它改变了人们对咖啡的印象，使饮用咖啡成为享受生活的标志。对于美国乃至全球的年轻人来说，星巴克不仅仅是一杯咖啡，而是一种流行生活方式。把这种悠闲、快捷、温



馨的咖啡文化注入世界的人，就是比尔·盖茨的父亲常常提起的“倔强小伙子”——霍华德·舒尔茨。

美国的富豪里有45%都是犹太人，作为星巴克的创始人和总裁，舒尔茨就是其中之一，但他并非含着金钥匙出生的富二代，相反，他的童年和少年时期都过得非常窘迫。舒尔茨出生在纽约布鲁克林区的犹太人家庭，小时候，他对家的记忆就是狭小的空间、肮脏的地面、破旧的小床、难以下咽的面包和咖啡，还有不时从头顶轰轰而过的飞机。这样的恶劣环境反而造就了舒尔茨坚强不服输的性格，即使他的父亲在一场事故中失去了半条腿，全家失去经济收入时，他也未曾感到恐惧和自卑。少年时代的舒尔茨就开始了自己的打工生涯，他在寒冬为皮衣生产商拉拽过动物皮，在炎夏为运动鞋店的蒸汽房处理过纱线。自古英雄出少年，宝剑锋自磨砺出，虽然这样磕磕绊绊地长大，但舒尔茨最终以优异的成绩考上了大学。就在他为上大学而想办法四处筹集学费时，橄榄球让舒尔茨的人生发生了第一次重大的转变。北密歇根大学的野猫球队看中了舒尔茨的橄榄球技，他因此获得了大笔奖学金。大学期间，舒尔茨将全部的精力放在了学习上。在获得商学学士学位后，他进入了著名的施乐驻纽约分公司，成了一名出色的销售员。他在6个月的时间里每天打50多个推销电话，在曼哈顿城从第42街跑到第48街，从东河跑到第50大道，登上每幢写字楼，敲开每间办公室的门。28岁那年，他已经是这家生产厨房设备的瑞典公司的



副总裁兼美国分公司经理。

舒尔茨的父亲在那次事故后变得消沉和暴躁，父子之间的隔阂越来越深。即使后来舒尔茨渐渐长大，父子间的感情也非常淡漠，直到父亲突然离世，舒尔茨才再次感受到父亲的爱，并发现了父亲想要拥有一家属于自己的咖啡馆的心愿。父亲留给他的信让他对父亲的看法有所转变，他开始意识到，父亲一直没有在工作中获得满足感和尊严。正是因为这样，舒尔茨把这当成激励自己的力量：一定要创办一家自己的公司，完成父亲的心愿，也要让像父亲那样的人为工作而感到自豪。

一次，舒尔茨在西雅图的星巴克咖啡馆被手磨的现调配的咖啡所吸引，几乎在一瞬间，他就决定与神奇的咖啡签下终生契约。1982年，舒尔茨辞去了年薪7.5万美元的工作，加入星巴克，开始担任市场和零售营运总监。1987年，舒尔茨收购了星巴克，并开出了第一家销售滴滤咖啡和浓缩咖啡饮料的门店。从此，星巴克进入了舒尔茨时代，并在他的带领下，成为一个风靡全球的品牌。星巴克将自己定位为独立于工作场所和生活居所之外温馨舒适的“第三生活空间”，它的目标市场是一群注重享受、休闲，崇尚知识的中产阶级和城市白领。它希望把一种愉快的、便捷的、充满关爱的生活态度传递给顾客，希望每一位走进星巴克的人都能够感受到咖啡带来的独特氛围。长期以来，星巴克一直致力于向顾客提供最优质的咖啡和服务，营造独特的“星巴克体验”，自1992年上市以来，其股






票上涨了5000%，取得了令人难以置信的成功。星巴克成功的秘诀在于：它能够创造个性化的顾客体验，促进公司成长，创造利润，赋予员工活力，确保顾客忠诚，而所有这一切都在同一时间内达成。产品的品质是实现这种体验的关键。霍华德·舒尔茨认为，星巴克品质的基石是从1971年星巴克刚诞生时就致力经营的顶级重烘焙咖啡豆。星巴克的标准是：煮好每一杯咖啡，把握好每一个细节。你可能今天面对的是第100位客人，可对客人来说，喝到的却是第一杯咖啡，他对星巴克的认识就是从这杯咖啡开始的。为了回馈忠诚的顾客并吸引新的消费者，星巴克还在产品上不断创新。1993年春，星巴克设立了尖端的咖啡实验室，开始研发跳出业内窠臼的新产品，咖啡萃取浓缩汁带领星巴克进入一个全新的阶段，星巴克顺利地开发出一系列口味独特的新产品。比如1995年，星巴克推出由员工自主开发的、用碎冰打成的卡布奇诺——也就是我们所熟知的星冰乐，星冰乐成为夏天热咖啡的替代品，让向来喝热咖啡的美国人爱上了冰品咖啡，也吸引了很多从来不喝咖啡的客户群体；1997年，星巴克公司和百事可乐联手推出了罐装咖啡，顾客在超市里就可以买到星巴克咖啡，并把它们带回家；2009年，星巴克推出了VIA，即溶咖啡产品，有了VIA，人们可以随时随地品味高品质的天然咖啡；同年，星巴克还开发了很多人想也不敢想的产品——咖啡冰淇淋；2013年，星巴克宣布将在欧洲推行大型办公室咖啡贩卖机，这意味在办公室就能实现

喝到星巴克的愿望……在产品不断推陈出新的同时，星巴克还推出了星巴克随行卡、高速无线上网、“咖啡教室”等新型服务。

受到父亲工作经历的影响，舒尔茨十分重视员工感受及福利待遇。他将“员工第一”作为最基本的经营理念，并在工作中重视和尊重员工，坚信把员工放在第一位，将带来一流的顾客服务水准。星巴克要打造的不仅是一家为顾客创造新体验的公司，更是一家高度重视员工情感与员工价值的公司。霍华德·舒尔茨将公司的成功在很大程度上归功于企业与员工之间的“伙伴关系”。他说：“如果说有一种令我在星巴克感到最自豪的成就，那就是我们在公司工作的员工中间建立起的这种信任和自信的关系。”员工之间建立的这种信任和自信的独特伙伴关系，是缔造星巴克伟业的基石。20世纪90年代中期，星巴克的员工跳槽率仅为60%，远远低于快餐行业钟点工140%—300%的跳槽率。员工们在优厚的福利政策激励下，时刻以最饱满的精神和充满激情的态度服务顾客，从而给建立良好顾客关系提供了最重要的源泉和保证。

与此同时，星巴克公司不断地通过各种活动回馈社会，改善生态环境，回报合作伙伴和咖啡产区农民。为社会做出贡献是星巴克领导者不容忽视的一项使命，通过投身社会活动，星巴克将“星巴克体验”带到了世界各地千万民众的身边。鉴于星巴克独特的企业文化和理念，公司连续多年被美国《财富》



杂志评为“最受尊敬的企业”之一。

1999年1月，星巴克在北京中国国际贸易中心开设了第一家门店。从此以后，星巴克的忠诚簇拥者当中，又多了几亿中国人的身影。星巴克公司在中国市场的不断努力和社会融入的不断深入，也带来了相应的回馈，星巴克在中国市场不仅收获了广大的拥簇者，还收获了巨大的荣誉，被评为“中国食品行业最受消费者信赖品牌”“中国杰出公益团队”“连锁经营协会会员员工最喜爱公司”，等等。

在星巴克的忠实顾客中流传着这样一句话：“我不在家，就在星巴克；我不在星巴克，就在去星巴克的路上。”让我们一同踏上通往星巴克之路，走入星巴克一路前行的风雨历程，这是一个贫寒少年的励志故事，更是一个咖啡帝国的成功奇迹。

咖啡飘香  
星巴克

和创造世界名牌的人

一起放

梦想

Let the dream fly



前言 001

第一章 倔强小子崎岖成长路 001

- 第一节 突如其来的变故 003
- 第二节 偷来的圣诞礼物 011
- 第三节 给我一个机会证明自己 018
- 第四节 橄榄球队递来橄榄枝 023
- 第五节 超出想象的美好前程 029
- 第六节 永远的遗憾 036

第二章 星巴克诞生记 043

- 第一节 派克市场里的星巴克 045
- 第二节 小职员到大老板 056
- 第三节 星巴克的完美转身 073

### 第三章 星巴克体验 081

第一节 好咖啡从咖啡豆开始 083

第二节 販售的不只是咖啡 088

第三节 星巴克的成功秘诀——赢得口碑 094

第四节 人人都爱星巴克 104

第五节 星巴克永远是新鲜的 115

### 第四章 星巴克的咖啡文化 125

第一节 咖啡的历史 127

第二节 成就一杯好咖啡 130

第三节 星巴克的明星产品 135

### 第五章 咖啡帝国星巴克 143

第一节 成就事业的得力助手 145

第二节 智者当借力而行 148

第三节 绿巨人也曾跌倒 152

第四节 回归，一路向前 157

第五节 席卷全球的绿色风暴 165

第六节 星巴克在中国 169

### 附录：星巴克中国大记事 176

# *Starbucks*

## 第一章 倔强小子崎岖成长路



---

■ 第一节 突如其来的变故

■ 第二节 偷来的圣诞礼物

■ 第三节 给我一个机会证明自己

■ 第四节 橄榄球队递来橄榄枝

■ 第五节 超出想象的美好前程

■ 第六节 永远的遗憾

---

*Starbucks*



## 第一节 突如其来的变故

当时我还是个孩子，脑子里压根儿不会想到有朝一日自己会成为一个公司的老板，但我曾在心里默默地想，倘若我有出头的一天，我一定不让别人沦落到这种地步。

——霍华德·舒尔茨

如今净资产可能超过10亿美元的霍华德·舒尔茨，居住在西雅图一个可以鸟瞰华盛顿湖、近600平方米的公寓里，多年来，他一直努力遮掩自己在“贫民安顿计划”下成长的烙印，但早年种种却已深埋记忆中。

1954年，霍华德·舒尔茨出生于纽约布鲁克林区一个普通犹太工人的家庭。

布鲁克林区曾是非洲裔人以及一些少数民族聚居区，加上美国历史上少数民族受教育程度低、就业困难和种族主义的歧视，这里曾是美国犯罪率最高的地区，一直被视为混乱、肮脏、罪恶的原住地，少年时代的舒尔茨就生活在这里。

1956年，霍华德一家搬出祖母的公寓，凭借“贫民安顿



计划”在布鲁克林湾景公房里拥有了一处狭小的安身之所，那年舒尔茨刚刚3岁。那个地方位于牙买加湾区的卡西纳中心地带，距离肯尼迪机场只有15分钟的路程，飞机的轰鸣声伴随着少年舒尔茨成长的每一天，那喧闹声仿佛是这个窘迫家庭的奏鸣曲。

年少的舒尔茨时常坐在窗边看着飞机起落，渴望有一天能够走出布鲁克林，最好能够坐上那个插着翅膀的大型机械到世界其他的角落去看一看。之所以称这里为家，只是因为他和父母共同生活在这里，但在少年舒尔茨的印象里，它只是一个面积十分狭小、门厅又矮又黑、墙壁上依然留着弹孔的危房。

与生活在这里的所有社会底层人一样，霍华德一家每天不仅要为生计四处奔波、疲惫困顿，还要忍受着头顶上飞机掠过时留下的刺耳轰鸣声，周围堆积如山的生活垃圾散发出刺鼻的味道，陷入由于贫困带来的无休止的争吵和抱怨……

霍华德·舒尔茨的父母都出身于工人家庭，在纽约的布鲁克林东区已经住了两代了。他的祖父很年轻的时候就去世了，所以他的父亲霍华德·弗雷德十几岁时就辍了学，开始了打工生涯。

第二次世界大战期间，弗雷德是驻守在南太平洋新喀里多尼亚和塞班岛部队的卫生急救员，虽然在那儿弗雷德染上了黄热病和疟疾——这使他的肺部后来变得非常虚弱，经常感冒，但他仍然以此为傲，常常跟人说自己是一名退伍军人。战争结