

en werd persoonlijk uitgekozen door Howard Schultz, die hem gedurende zes maanden opleidde voordat hij officieel de ceo-titel kreeg. Daarbij moest de aankomende topman ook de barista-training ondergaan. Narasimhan staat sindsdien eens per maand een dag achter de balie van een Starbucks-winkel.

Narasimhan is de derde opvolger van Howard Schultz. De geboren New Yorker keerde twee keer terug in de ceo-stoel, beide keren toen Starbucks er slecht voor stond. De eerste keer gebeurde dat in 2008, toen de keten volgens hem te bureaucratistisch was geworden. Het bedrijf kwam er weer bovenop, waarna Schultz het heft pas in 2017 weer uit handen gaf.

Vijf jaar later, in de nasleep van de coronapandemie, keerde de geboren New Yorker opnieuw terug. Schultz vond toen dat de Amerikaanse winkels grotere investeringen vereisten. Daarom werden aandeleninkoopprogramma's geschrapt, waarbij de ceo wel de belofte deed dat er in de nabije toekomst alsnog veel geld terug zou vloeien naar aandeelhouders.

ONENIGHEID OVER DE STRATEGIE

Het duurde voor Schultz, die negentien miljoen Starbucks-aandelen bezit, slechts iets meer dan een jaar om zich, middels het hierboven beschreven LinkedIn-bericht, toch weer voor het oog van de buitenwereld met de interne gang van zaken bij de koffieketen te bemoeien. Het lijkt erop dat de voormalige baas het niet eens is met de nieuwe strategie die Starbucks afgelopen november introduceerde. Die strategie kreeg de indrukwekkende titel *Triple Shot Reinvention with Two Pumps* mee, en houdt concreet vooral in dat het bedrijf 3 miljard dollar aan kosten wil besparen (pomp één) en meer wil investeren in wat het bedrijf zijn 'partners' noemt: de personeelsleden die in de koffiebarretjes



werken (pomp twee).

Dat Starbucks meer wil doen om het personeel tevreden te houden, is in feite een terugkeer naar de beginjaren van het concern. Toen viel het bedrijf op door de manier waarop het zijn medewerkers, ook de *part-time*-barista's, liet meedelen in het succes van de keten, waarbij bijvoorbeeld iedereen aandelenpakketten kon opbouwen. Ook liep het bedrijf voorop door ziektekostenverzekeringen te regelen voor het personeel, iets wat Amerikaanse horeca-werkgevers zelden doen. Nog altijd kunnen barista's rekenen op een gratis pond koffie per week, toegang tot aandelen in de keten en opleidingen bij online-universiteiten.

**NARASIMHAN
STAAT EENS
PER MAAND
EEN DAG
ACHTER DE
BALIE VAN EEN
STARBUCKS-
WINKEL**

VAKBONDEN

Toch heeft het bedrijf te maken met een golf van filialen die poogden onderdeel te worden van een vakbond, waar Starbucks zich altijd tegen heeft verzet. Anders dan in Nederland, maken vakbonden in de Verenigde Staten afspraken per filiaal en gelden er geen sectorbrede cao's. Medewerkers moeten per filiaal stemmen over het lidmaatschap van zo'n vakbond, die eist dat de barista's beter betaald krijgen en voorspelbaardere werkroosters krijgen. In een aantal winkels is dat gelukt, maar er is vooral alsnog geen sprake van een domino-effect. Analisten zien het echter wel als een risico voor de keten: het feit