

Starbucks ودورة حياة الابتكار



شركة Starbucks المعروفة عالمياً بمتاجر القهوة الفاخرة، كانت مجرد متجر قهوة صغير في مدينة سياتل الأمريكية في السبعينيات الميلادية. ولكن، كانت لها رؤية لتقديم تجربة فريدة لشرب القهوة، وليس فقط بيع القهوة نفسها. هذا الابتكار في المفهوم أدى إلى توسعها السريع والنجاح الذي نعرفه اليوم.

في بداية Starbucks، استغرق الأمر بعض الوقت لبناء العلامة التجارية وجذب العملاء. في هذه المرحلة، كان الأداء منخفضاً ولكنه

كان في ازدياد ببطء. بالإضافة إلى ذلك، استثمرت الشركة في تطوير منتجاتها وخدماتها، مما أدى إلى تحسين الأداء بمرور الوقت. مع التركيز على تقديم تجربة فريدة للعملاء في كل متجر. و تقديم منتجات جديدة، مثل القهوة المثلجة والFrappuccino. واستهدفت Starbucks الأوائل من خلال تقديم تجربة جديدة وفريدة من نوعها للقهوة، وذلك من خلال تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والمشروبات التي لم تكن متوفرة في معظم المقاهي الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، استخدمت مكونات مميزة ومعايير عالية للجودة لجذب الأفراد الذين يتمتعون بتجربة أشياء جديدة.

وبمجرد أن أصبحت Starbucks معروفة، بدأت في النمو بسرعة. وخلال هذه الفترة، شهدت الشركة نمواً سريعاً في الأداء بفضل انتشارها الواسع وتقديمها لتجربة فريدة لعملائها. في هذه المرحلة، كانت جودة القهوة وتجربة العملاء في أعلى مستوياتها. إذ استهدفت Starbucks التركيز على تقديم تجربة ثابتة ومتسقة للعملاء في جميع متاجرها، بالإضافة إلى تقديم خدمة للعملاء من الدرجة الأولى. وبدأت الشركة في التركيز على الابتكارات الجديدة للحفاظ على النمو وتحسين الأداء. مثل البدء في تقديم الواي فاي المجاني، وتطبيق الجوال الخاص بها، وتنفيذ برامج الولاء للعملاء.

واستمرت Starbucks في التجديد والابتكار، حتى في المراحل الخاملة. واعتبرت الشركة هذه المرحلة فرصة للابتكار وتحسين الأداء. على سبيل المثال، طورت تطبيقاً للهواتف الذكية يسمح للعملاء بالدفع والطلب مسبقاً، وأطلقت مشروع "Starbucks Reserve Roastery" لتقديم تجربة فريدة لمحبي القهوة.

بالتالي، طبقت Starbucks دورة حياة الابتكار، حيث استخدمت الابتكار كأداة للنمو والتكيف مع التغيرات في السوق والتوجهات الاجتماعية.

قم بزيارة موقع الشركة [/https://www.starbucks.com](https://www.starbucks.com) وأجب على ما يلي:



- 1- اشرح كيف طبقت Starbucks دورة حياة الابتكار.
- 2- كيف تعاملت Starbucks مع العملاء وفق نظرية انتشار الابتكار؟
- 3- ما وضع Starbucks الحالي؟ هل هي مستمرة في الابتكارات؟