

## **„One cup, one person and one neighborhood at a time.“**

**Verena Ertl, Human Resources Manager, Starbucks Coffee Austria GmbH**

Mit dieser GrundsatzEinstellung wollte der Firmengründer Howard Schulz sicherstellen, dass wir nicht nur Kaffee verkaufen, sondern auch Verantwortung in den unterschiedlichsten Bereichen übernehmen. So hinterfragen wir nicht nur wo der Kaffee herkommt und wie er angebaut wird, welchen Preis die Bauern erwirtschaften und wie sie ihre Situation verbessern können, sondern auch wie wir uns lokal – auch im ganz Kleinen – in unsere Gesellschaft, in unsere direkte Umgebung einbringen können.

Als Kaffeehaus sehen wir uns ganz klassisch als einen Platz um zu verweilen, zu entspannen, zu arbeiten und um Kontakte zu knöpfen. Oftmals Kontakte mit Menschen, die man sonst vielleicht nicht kennen gelernt hätte. Nicht jeder von uns hat die Möglichkeit mit Menschen mit besonderen Bedürfnissen in Kontakt zu treten, meist ist diese Situation auch für viele mit Unsicherheit verbunden. Hier möchten wir den Platz und die Chance schaffen diese tollen Menschen als Kollegen und als Gastgeber kennen zu lernen. Hier hat jeder seine fixen Aufgaben und ist in den Arbeitsablauf integriert. Unterstützung, Situations- und Persönlichkeitsabhängig, bekommen wir, und vor allem die Teams in den Stores auch von externen Fachkräften, wie WIN oder auch unserem Employee Assistance Program. Nicht jedes unserer Kaffeehäuser ist aufgrund z.B. baulicher Gegebenheiten geeignet sinnvolle Arbeitsplätze für spezielle Anforderungen anzubieten, auch das ist uns ein wichtiger Aspekt, es soll nicht darum Quoten zu erfüllen, sondern sinnvolle Aufgaben zu übergeben.

Natürlich spüren wir als börsennotiertes Unternehmen auch den wirtschaftlichen Druck und die Erfolgserwartungen. Je nach Trend liegt der Fokus immer wieder auf unterschiedlichen Kennzahlen, die erbracht werden sollen. Es ist hier unsere gemeinsame Anstrengung diese Möglichkeiten zu sichern und Chancen zu geben.