

Stichwortverzeichnis

Ein Sternchen (*) weist darauf hin, dass Fotos im Fototeil dazu enthalten sind.

a

- Abgepackte Konsumgüter (CPG)
- Acht-Minuten-Kadenz 383
- AdAge.com 353
- Aktienkurse. *Siehe auch*
 - Finanzberichte 416, 421, 433
- Anstieg in 2009 385, 416
- Gewinn je Aktie 2009 385, 416
- nach VIA-Ankündigung 351
- Sturz am 15. September 2008 258
- während zweijährlicher Analystenkonferenz 2008 406
- Aktionäre. *Siehe auch* Finanzberichte
 - 100, 416, 421, 433
- Aktionärsversammlung 2008 115, 181 ff.
- Rede des Autors 184 ff.
- Rede von Peter Seligman 186
- Alstead, Troy 142
- Ames-Karreman, Jennifer (Partner) 30, 384
- Analysten. *Siehe* Finanzanalysten
 - Jahreshauptversammlung 2008 264
- Analystenkonferenz. *Siehe* zweijährliche Analystenkonferenz
- Andersen, Sandie 168
- Apple 291, 337, 428
- Arabica-Kaffee 120, 330, 391
- Arango, Plácido 368
- Ashby, Marty 161
- Aufsichtsrat*
 - Beziehung des Autors zu den Mitgliedern 304
 - Hintergrund und Erfahrung der Mitglieder 303
 - Store-Schließungen, Rolle des 300

- Aufsichtsratsvorsitz 37–49, 83, 90
- Biographie 11, 12, 36, 79, 85, 124
- Familie 36, 79
- Firmenphilosophie 13, 21, 24, 25, 52, 61 ff, 67, 144
- Führungsphilosophie 59, 169
- Kampf gegen Frühstücks-Sandwiches 66
- Liebe zum Kaffee 28, 89
- Mitverantwortung für Krise 90
- Offenes Forum zum Führungswechsel 94–100
- Rückkehr als CEO 15, 44 ff., 68, 71, 73–78, 80–85
- Tag der Bekanntmachung 89–106
- Vier-Augen-Gespräch mit Jim Donald 95
- Auslandsexpansion 38–39
- Ausnes, Annamarie 168

b

- Baldwin, Jerry 31
- Barista & Gäste 117, 168, 208
 - Extra-Meile 91, 117
- Barista. *Siehe* Partner
- Barr, Tom (Partner) 436
- Bartiromo, Maria 355
- Bass, Barbara (Aufsichtsratsmitglied)*
 - 303
- Bates, David 348
- BBDO
 - Beziehung eingehen mit 292
 - Multichannel-Werbekampagne mit 401

- Werbung mit dem Thema Wahl von 297
 - Beatles 108, 113, 120, 153
 - Behar, Howard 71, III
 - Benioff, Marc 176
 - Bennett, Tony 183
 - Bernstein, Jeffrey 204
 - Beschaffung
 - C. A. F. E.-Practices 391
 - Darlehen an Kaffeefarmer 389
 - ethische, Starbucks' Verpflichtung zu 282, 375
 - Farmer Support Center 392
 - Galerie bei Führungskräftekonferenz, Oktober 2008 273
 - Kaffeefarmer 388
 - Betriebsklima 169
 - Beziehung zu den Gästen 157, 168-169, 177-180, 188, 208, 231
 - Biden, Joe 288
 - Binjiang-Store, Shanghai, China*
 - Blindenschrift-Speisekarte 168
 - Blizzard Entertainment 413
 - Börsen-Dilemma 100
 - Börsenwert Starbucks 1992 und 2007 54
 - Boggs, Paula 248
 - Bohnen-Aktien (Bean Stock) 39, III
 - Bono 280
 - Bonus-Programme 189, 231
 - Bowker, Gordon 31
 - Bradley, Bill (Aufsichtsratsmitglied)* 303
 - Brainstorming 2007, Edgewater-Hotel/Seattle 63, 107-121
 - Brewer, Brady (Partner) 350
 - Broadmoor Nachbarschaft, New Orleans 276
 - Brotman, Adam (Partner) 362
 - Brotman, Jeff 305
 - Bruzzo, Chris (Partner) 177, 202, 203, 363
 - Buckley, Joe 102
 - Budapest-Store, Ungarn*
 - Burrows, Cliff (Leitendes Führungskräfteamteam)* 113, 159, 202, 248, 337
- c**
- C. A. F. E.-Practices 42, 172, 391, 431
 - Camera, Paul 173
 - Camus, Albert 24
 - Casey, Michael 287, 310
 - CEOs, zurückkehrende 109
 - Allaire, Paul 109
 - Dell, Michael 81
 - Jobs, Steve 109
 - Schwab, Charles 109
 - Waitt, Ted 109
 - Chenghuan Miao-Store, Shanghai, China*
 - China
 - als größter Markt außerhalb der USA 411
 - Expansion in 430
 - Innovation in 322, 430
 - offenes Forum in Shenzhen 408
 - Rede in Hangzhou 416
 - Starbucks-Stores in* 411
 - unternehmerischer Geist 410
 - Zeitungskopien, Geschenk für Autor 417
 - Clinton, Hillary Rodham 288
 - Clover-Kaffeemaschine 138-142, 190, 377, 427
 - Coffee House Manager
 - Amy Bernash 379
 - Clara Rolan 264
 - Führungskräftekonferenz für 268
 - Helen Fei 408
 - Josh Howell 382
 - Kompetenzerweiterungen für 380
 - Li Yan 417
 - Coffee House
 - als »third place« 33-34, 157
 - Atmosphäre 48, 169
 - Blindenschrift-Speisekarte 168
 - Design 49
 - Proteste gegen Schließungen 223
 - Schließungen in USA 218
 - Transformation Agenda 81, 84, III, 148, 155-158, 176
 - Coffey, Kevin 265
 - Cohen, Major (Partner) 377
 - Colbert, Stephen 23

- Commerce Center-Store, Vancouver, Washington 379
- Concept Stores 247, 430
- Concord Music Group 441
- Conservation International 41, 42, 157, 171, 186, 189
- C.A.F.E.-Practices-Programm 431
 - Starbucks' Partnerschaft mit 282, 389
- Consistent Brew 129
- Costa Rica, Farmer Support Center 389
- CPG. *Siehe* abgepackte Konsumgüter
- Cromett, Sherry (Partner) 269
- Culver, John (Leitendes Führungskräfte-team)* 429, 434
- d**
- Darlehen an Kaffeefarmer 389
- Davenport, Terry (Partner) 171, 287, 319
- David, Nicole 305
- Dell, Michael 80, 176
- Digital Ventures -
Unternehmenseinheit 362, 428
- Digitales Zeitalter 14
- notwendige Anpassung an 58, 176-180
- Disney Village-Store, Paris, Frankreich 373
- Donald, Jim 43 ff., 66, 75, 78, 82, 83, 93-96, 242
- Donlan, Tim (Partner) 102, 438
- Douglas, Tom 377
- DreamWorks 280
- Driscoll, Kristen (Partner) 383
- Dunkin' Donuts 292
- e**
- Edelman (PR-Agentur) 199
- Edinburgh-Store, Schottland*
- Egan, Mary (Leitendes Führungskräfte-team)* 434
- Einkauf & Logistik (SCO) 258
- Bedeutung der 261
 - einzigartige Herausforderungen für 262, 293, 301
 - Peter Gibbons als Leiter der 258, 433
 - Rolle bei der Umgestaltung 262, 263
 - Strategie für Umgestaltung der 263
 - Umgestaltung der 262, 356, 415
 - Verantwortung des Autors für 262 Einnahmen. *Siehe* Finanzberichte; 416, 421, 433
 - Umsatzvergleichszahlen 242
- Einzelhändler, beispielhafte
- Beecher's Handmade Cheese/Seattle 62, 160
 - Colette/Paris 62
 - Pike Place Market 158
 - Rocky Mountain Chocolate Factory/Seattle 160
 - Theo Chocolate/Seattle 119
 - Top Pop Doughnuts/Seattle 119
 - Zanadu Comics/Seattle 160
- Einzelhandel-Geschäftsphilosophie 63 ff.
- Emotionale Verbundenheit. *Siehe* Menschliche Beziehungen 330, 345, 364, 370, 426
- Entlassungen 268, 301, 313, 404
- Erfolg
- Definition des Autors 397
 - der Clover Kaffeemaschine 272, 402, 427
 - der Führungskräftekonferenz, New Orleans, Oktober 2008 285
 - des Rewards-Programms 319, 428
 - Starbucks' Status in 2000 335, 395, 418
 - von Frappuccino® 335
 - von MyStarbucksIdea.com 317, 358
 - von Pike Place Roast 272, 402
 - von VIA 354, 358
- Erfolgsanspruch 70
- Espresso-Bars, italienische 12, 28-29
- Espresso-Maschinen 173
- Hersteller Thermoplan 173
 - La Marzocco 173
 - Mastrena 174
 - Verismo 801 173
- Espresso-Schulung Excellence Training 378, 426
- Essential Baking Company 377
 - Seattle 378
 - Vorteile für den Gast 402, 426

- Espresso-Schulung, landesweite 19, 118
- Ethik. *Siehe auch* Gesellschaftliche Verantwortung 431
- bei der Beschaffung von Kaffee* 273, 345, 431
 - Kern von Starbucks' Werten 282, 345, 375
- Ethos Wasser 41, 170, 260
- Etkin, Billy 312, 438
- Expansion und Wachstum
- Fähigkeit, wieder den Fokus zu richten auf 316, 409
 - im Ausland 300, 322, 411
 - in China 430
 - Innovation 328, 433
 - neue Entwürfe für Starbucks' einzigartiges Wachstumsmodell 322, 425
 - Schlüssel zu 423
- Extra-Meile 91, 117
- f**
- Facebook 295, 359, 428
- Fairtrade 42, 157, 170, 389, 431
- Farmer Support Center 389, 431
- Fast-Food-Ketten 99
- Fei, Helen (Partner) 408
- Fey, Tina 293
- Fielding, Jeremy 75
- Finanzanalysten
- Reaktion der 403, 434
 - zweijährliche Konferenz mit, 2008 306, 323
- Finanzberichte 416, 421, 433
- Finanzkrise 134
- Finanzperformance. *Siehe auch* Umsatzvergleichszahlen 242
- Aktienkurse 2009 416
 - Aktienkurse bei der zweijährlichen Analystenkonferenz 2008 306
 - Dezember 2008 434
 - Dezember 2010 434
 - drittes Quartal 2009 400, 408
 - Einnahmen 2008 71
 - Einnahmen 2010 421
 - erstes Quartal 2008 400
 - Gewinn im dritten Quartal 2009 400, 408
 - negative Umsätze im Dezember 2007 317
 - operative Marge 2005 421
 - operative Marge 2009 385, 421
 - operative Marge 2010 421
 - Prognose für 2009 317
 - viertes Quartal 2008 267, 299, 434
 - viertes Quartal 2009 408
- Fingerroth, Jim 74, 76, 82, 405
- Firmengeschichte 12, 28-34
- First and Pike-Store, Seattle*
- Fisher, Robert 305
- Fleischmann, Patty 305
- Fleischmann, Steve 305
- Ford Motor Company 306
- Fortune 328, 335, 353, 354, 412, 430
- Frappuccino® 110
- Freiwillige in New Orleans 2008*
- fertiggestellte Projekte durch 276, 286
 - Stunden gespendet von 272, 277
 - Veranstaltungen geplant für 272
 - Zahl von 359, 431
- French Press 137
- Frühstücks-Sandwich, Breakfast Sandwich 65, 66, 67, 135, 412
- Führungskräfte-Wechsel 2008 247
- Führungskonferenz/ Leadership Conference, New Orleans, Oktober 2008* 267
- allgemeine Abschlussitzung 272, 284
 - Bonos Auftritt auf der 280
 - Einsatz des Autors für 267
 - freiwillige Veranstaltungen während der 275
 - interaktive Gallerien bei der 272
 - Kosten und Risiken der 272
 - New Orleans ausgewählt für 267
 - Reden des Autors auf 278
 - Straßenfest während der 272
 - Zahl der Teilnehmer 271, 275
- Fukuda, Yukiko 167
- g**
- Gaba, Hal*
- Gale, Tony (Partner) 375

- GameStop 360
- Gange-Harris, Cindy 250
- Gass, Michelle (Leitendes Führungskräfte-Team)* 66, 110, 155, 202, 248, 271, 302
- Gastronomie 321
- Gemeinnützige Arbeit 272, 335, 359, 431
- Gemeinschaft. *Siehe auch* Menschliche Beziehungen 321, 330, 372
- Freiwillige in New Orleans, 2008* 276, 289
 - freiwilliger Dienst von Partnern 276, 431
 - Third Place 316, 342, 363
 - Werbespot mit Wahlkampfthema 294
- General Motors 306
- Gentilly-Nachbarschaft, New Orleans 276
- Geschmackstests und Kaffeeverkostung 351
- bei der Führungskräftekonferenz, Oktober 2008 274
 - Tribute Blend 420
 - VIA 351
 - Zagat-Ratings 385
- Gesellschaftliche Verantwortung 286, 301, 316, 345, 371, 389, 396, 418, 432
- Gesellschaftliche Verantwortung. *Siehe* Umweltgedanken 372
- Beschaffung 282, 345, 375, 431
 - Bonos Rede 280
 - C. A. F. E. Practices 391
 - Heifer International, Beziehung mit 394
 - Krankenversicherungsschutz 395
 - New Orleans, Hilfe* 269, 276
 - (RED)-Partnerschaft 396
 - Spenden an örtliche Gemeinden 396, 432
 - Starbucks Shared Planet 375
 - Werbung mit Wahlkampfthema 294
- Gesundheits- und Wellnessmarkt 230, 232
- Gesundheitsfürsorge 104
- Gewinne. *Siehe* Finanzberichte 408, 416, 421, 433
- Umsatz-Vergleichszahlen 242
- Gibbons, Peter (Leitendes Führungskräfte-Team)* 155, 247, 260, 346
- Gilbert, Sarah 197
- Gillett, Stephen (Leitendes Führungskräfte-Team)* 283, 360
- Global Fund 281
- Global Green USA 41
- Greenberg, Marc 102, 434
- Greenspan, Alan 306
- Großbritannien
- Bemerkungen des Autors über Konjunktur von 357
 - Führung des 357
 - Marktpotenzial von VIA im 352
- ## h
- Hanley, Dervalva (Leitendes Führungskräfte-Team)* 434
- Hansberry, Jeff (Leitendes Führungskräfte-Team)* 424, 434
- Hay, Dub (Partner) 155, 274, 419
- Heifer International 394
- Henninger, Daniel 227
- Herndon, Wanda 53, 78, 83
- Heydon, Scott (Partner) 380
- Hike for KaTREEna 276
- Hobson, Melody (Aufsichtsratsmitglied)* 303, 405, 438
- Hollygrove-Nachbarschaft, New Orleans 276
- Holmes, Kalen (Leitendes Führungskräfte-Team)* 434
- Hornall Anderson 348
- Hostek, Lauren 305
- Howell, Josh (Partner) 382
- Hulett, Randy 138
- Hurstak, Gina (Partner) 285
- ## i
- Il Giornale 12
- Mission 30
- Innovation
- Clover Kaffeemaschine* 377, 402, 415, 427

- Coffee House 412
 - Digital Ventures-Unternehmens-
einheit 362, 428
 - Frappuccino® 335
 - Lean-Techniken 415, 429
 - Mastrena Espressomaschine 402,
415, 427
 - Mazagran, kohlen säurehaltiges Kaffee-
getränk 327
 - MyStarbucksIdea.com 317, 358, 428
 - Pike Place Roast* 272, 313, 402, 427
 - Rewards-Programm 319, 428
 - Sorbetto 329
 - Starbucks Digital Network* 428
 - Starbucks Reserve-Kaffee* 427, 435
 - Store Design 373, 385, 396, 430
 - Treat Receipt 357
 - VIA* 347, 354
 - Vivanno* 320
 - Instantkaffee. *Siehe auch* JAWS (Just add
Water and Stir); VIA 334
 - Beliebtheit außerhalb der USA 344
 - dem Stigma trotzen 346
 - Entwicklung von Don Valencia 331
 - Markt für 332, 336, 344
 - Verwendung des Autors auf Afrika-
reise 336
 - Internet-Präsenz 176–180, 198
 - Italienische Espresso-Bars 12, 28–29
- j**
- Jakobsen, Laura 348
 - Japan
 - erster Store außerhalb von Nordameri-
ka in Tokio 321
 - VIA-Marktpotenzial in 352
 - JAWS (Just add Water and Stir).
Siehe auch Instantkaffee; VIA 334
 - Johnson, Aimee (Partner) 346
 - Johnson, Kevin
(Aufsichtsratsmitglied)* 360
 - Jones, Tom (Partner) 337
- k**
- Kaffee
 - als Kerngeschäft 156
 - Anbau, erforderliche Fertigkeiten für
den 388
 - Arabica versus Robusta 120
 - Blender 127
 - Clover-Maschine 138–142, 158, 198
 - einheitlicher Geschmack 392, 426
 - Ethische Produktion &
Bezugsquellen 42, 157
 - French Press 137
 - Full City Roast 127
 - Magie 28, 61ff, 65
 - Pike Place Roast 130, 158, 190, 204
 - Qualität 48, 104
 - Röst-Philosophie 126
 - Romantik 48
 - Tradition 32
 - Tribute Blend 420
 - Kaffee-Autorität 120, 156
 - Kaffee-Bars, italienische 12, 28–29
 - Kassensystem (POS) 283, 415, 433
 - Katzenberg, Jeffrey 302
 - Käuferlebnis, Magie 62–63
 - Kavanaugh, Amy 199, 438
 - Kekst and Company. *Siehe auch* Finge-
roth, Jim 74, 399
 - Kent, Nancy (Partner) 49, 98, 438
 - Kernwerte 404, 421
 - Aufrechterhaltung trotz schwieriger
Zeiten 307, 416
 - Verantwortung der Partner für 299,
370
 - Kitamura, Mayumi 167
 - Klimawandel 41, 171, 187
 - Konkurrenz 98–99
 - Dunkin' Donuts 98
 - McDonald's 98, 99, 204
 - Kostenmanagement. *Siehe auch* Plan B
 - Bericht der Analystenkonferenz über
434
 - erforderliche Entlassungen wegen
268, 301, 313, 404
 - fortgesetzte Bemühungen um 313,
385
 - Krankenversicherungsschutz 395
 - Kreditkrise 14, 204
 - Kuchinad, Chet 202, 248
 - Kühe für Ruanda 394, 431
 - Kündigungen 238
 - Kultsymbole 114
 - Kurtz, Ann-Marie 185

I

Lamb, Harriet 389, 438
Lang, K.D. 183
Lean-Techniken 302, 380, 415, 429
Lear, Norman* 290, 305
Lee, Olden (Aufsichtsratsmitglied)* 303
Leed-Zertifizierung* 372, 432
Lehman Brothers 204, 255
Leitbild 162 ff.
Leitendes Führungskräfte-Team 2010*
Levine, Jonathan 305
Levine, Stacey 305
LinkedIn 428
Linnemann, Andrew (Partner) 128,
190, 337, 419
Linz, Doron 305
Linz, Kai 305
Lorenzi, Aldo 368, 379
Lorenzi, Coltelleria 367
Lubars, David 287, 291

m

Maglaya, Ruben (Partner) 436
Malanga, Mike (Partner) 213, 375
Mandelson, Peter 357
Marinopoulos, Panos 305, 439
Massenentlassungen 218 ff., 238 ff.
Mastrena Espresso-Maschine 174, 185,
190, 402, 415, 427
Mazagran, kohlenensäurehaltiges Kaffee-
getränk 328
McCain, John 288, 294
McCartney, Paul 153, 183
McCormic, Pete 305
McCutchen, Matt 305
McDermet, Jim (Partner) 258
McDonald's 291, 319, 374
McPherson, Christina (Partner) 389,
438
Medienreaktion auf Veranstaltungen.
Siehe auch Presseerklärungen
– Gewinne im dritten Quartal 2009
400
– kurzzeitige Schließung von Coffee
Houses für Esspressoschulung 378
– Nachricht über VIA 352
– VIA-Einführung 351
– Zweifel an Starbucks' Zukunft 313

Memo zur Entwicklung des Starbucks-
Erlebnisses zur Massenware 45–49,
50 ff.
– Öffentliche Reaktionen 55–58
Memo zur Transformation Agenda 148
Menschliche Beziehungen. *Siehe auch*
Gemeinschaft; gesellschaftliche Ver-
antwortung 270, 276, 289, 330, 345,
364, 370
Merrill Lynch and Company 256
Mission 120, 162 ff.
Moratti, Angelo 368
Mordos, Jeff 289
Morgan, Todd 305
Morse, Molly 75
Motley Fool 351
Mukamwiza, Immaculate 399, 431
Muller, Liz (Partner) 375
My Starbucks Rewards-Programm.
– *Siehe* Rewards-Programm 319, 357,
427
MyStarbucksIdea.com 188, 358, 428

n

Nachhaltigkeit 13
– bei Bauweise der Stores 375, 431
– Überblick über Initiativen 426
Nasdaq 83
Nelsen, Rich 166
Nelson, Brad (Partner) 295
New Orleans, Louisiana*. *Siehe auch*
Führungskräftekonferenz New Or-
leans, Oktober 2008 268, 289, 402,
431
New York Times
– als Starbucks Digital Network-Inhalt
428
– über VIA 352
– zum Fall von Finanzinstitutionen 256
Nickelodeon 428
Nierenspende einer Barista an Gast
168
Nocera, Joe 352
Nosler, Zander 137, 141, 190

o

Obama, Barack 288, 356, 359
O'Brien, Linda (Partner) 394

Offenes Forum
 – in Shenzhen, China 408
 Ogawa, Chihiro 167
 Olive Way-Coffee House, Seattle* 430
 Olsen, Dave (Partner) 30, 163, 330, 338
 O’Neil, Valerie 53, 98
 Online-Präsenz, interaktive 57,
 176–180, 188–189, 198
 – MyStarbucksIdea.com 198–199
 – Projekt Greenstorm 178
 Onward
 – auf Kleidung der Freiwilligen in New
 Orleans 277
 – Verwendung in der Transformation
 Agenda 426
 Onward (erste Erwähnung) 30
 Outplacement 238

P

Packard, Ben 171
 Palin, Sarah 293, 306
 Palmer, David 101, 135
 Paris, Frankreich
 – Disney Village-Filiale 373, 375, 411
 – Eröffnung des ersten Starbucks Stores
 in*
 Partner
 – Einführung von Lean durch 380,
 382, 383, 415, 429
 – Freiwillige in New Orleans, 2008*
 272, 276
 – Freiwilligendienst der 296
 – Gallerien bei der Führungskräfte-
 konferenz, Oktober 2008 274
 – Krankenversicherungsschutz 395
 – persönliche Natur ihrer Aufgabe 279
 Pfeiffer, Tim (Partner) 376
 Pike Place Market 11, 89, 90
 Pike Place Market Coffee House,
 Seattle*
 Pike Place Roast* 130, 204
 – Markteinführung 199ff.
 – Erfolg von 426
 Pläne für 2009 (Plan B) 395, 401,
 408, 423, 427
 Plan B für Kostenmanagement 302, 385
 Präsenz, globale 157
 (PRODUCT) RED 281, 359, 396

Q

Qualitätsverlust 70, 104

R

(RED)
 – Partnerschaft mit 281
 – (RED)-Freitag in Coffee Houses 396
 Respekt
 – als Säule von Starbucks 268, 289
 – Pensionspläne, Matching of Funds
 (nach eigenem Ermessen) 404
 – verdient durch gesellschaftliche Ver-
 antwortung 286, 301, 346, 389
 Rewards Card 189
 Rewards-Programm
 – Bedeutung in Rezession 319, 357, 428
 – Erfolg des 320, 359, 427
 – erfolgreiche Wiedereinführung des 319
 – Starbucks’ Gold Card 319, 428
 – Vorteile der Rewards Card 319, 357, 427
 – Werte des 428
 Rezession. *Siehe auch* Store-Schließun-
 gen, Juli 2008 268, 301, 313
 – Absturz der Finanzinstitute im Sep-
 tember 2008 255
 – Expansion im Ausland, verlangsamt
 durch 300
 – Stand im Februar 2009 356
 – Umsatzrückgänge wegen 300, 317,
 401
 Robinson, Urano »Uri« (Partner) 334
 Robusta-Kaffeebohnen 330
 Röstern von Kaffeebohnen
 – Demonstration auf der Führungskräf-
 tekonferenz 273
 – Röstanlage in Kent, Washington 372
 Rolan, Clara (Partner) 274
 Roy Street Coffee & Tea, Seattle* 376
 Ruanda*
 – Farmer Support Center in 389, 431
 – Gemeinden in 388, 431
 – Kühe als Geschenk für 394
 – Rede des Autors in 391
 – Reise des Autors nach 388
 Rubinfeld, Arthur (Leitendes Führungs-
 kräfteteam)* 202, 213, 248, 372
 Russel, Craig (Partner) 260, 269, 275,
 285

S

- Sandberg, Sheryl (Aufsichtsratsmitglied)* 360
- Sanfang Qixiang-Store, Fuzhou, China* *Saturday Night Live*-Werbespot 293
- SBC. *Siehe* Seattle's Best Coffee
- Schultz, Sheri 269, 294, 345, 389, 403, 420
- SCO *Siehe* Einkauf & Logistik
- Seattle's Best Coffee (SBC)
 - Erwerb durch Starbucks 321
 - Michelle Gass wird Präsidentin von 414
 - Rebranding und Expansion 2010 423
- Seligman, Peter 172, 186
- Serrano, Tina (Partner) 259
- Shanahan, Sean 246
- Shell, Jules 385
- Shennan, Jamie (Aufsichtsratsmitglied)* 215, 303
- Shop-in-Shop-Konzept 40
- Simmons, Janeen 199
- Sinagal, Jim 188, 230, 319, 349
- SmartMoney.com 353
- Smith, Orin C. 37–43, 71
- Social Media
 - Gästeverbundenheit durch 428
 - Starbucks auf Platz 1 der engagiertesten Marken beim Einsatz von 385
 - Überblick über Starbucks' Verwendung der 358, 385
 - Werbespot mit Wahlkampfthema in 295
- Sorbetto 229, 233–235, 329, 354, 402
- Sorkin, Andrew Ross 256
- Soziale Verantwortung 36, 40, 41, 168, 170, 187
- Sozialleistungen 13, 39, 91, 157
- Spenden. *Siehe* Gesellschaftliche Verantwortung 396, 432
- Stadtpark, New Orleans 276
- Starbucks
 - als »third place« 33–34, 157
 - als Marke 49
 - am Scheideweg 2007 61
 - Bohnen-Aktien 39, III
 - Erlebnis 30, 47, 48, 104, 115, 119
 - Gästezahl in Coffee Houses 54
 - Herkunft des Namens 31
 - Kernerlebnis Kaffee 64
 - Kostenmanagement 242
 - Logo 200
 - Mission 120
 - MyStarbucksIdea.com 189
 - Offenes Forum 94, 147
 - Partner 157, 168, 177–180, 208
 - Rente 239
 - Sieben große Schritte 156 ff.
 - Stiftung 170
 - Support Center Seattle 55, 76
 - Transformation Agenda 81, 84, III, 148, 155–158, 176
 - Treat Receipt 231
 - Treuekarte 189
 - Unternehmenskultur 76, 91, 198
 - US-Stores 103
 - Wertversprechen 99, 210
 - Zusammenarbeit mit Unterhaltungsindustrie 203
- Starbucks Coffee Company
 - Liebe des Autors zu 369
 - unverwechselbares Wachstumsmodell 322, 425, 428
 - Verantwortung 391
- Starbucks' Digital Network* 428
- (STARBUCKS) RED 359
- Starbucks Reserve-Kaffee* 427
- Starbucks Shared Planet 272, 282
- Starbucks-Erlebnis* *Siehe auch* Third Place 262, 302, 316, 330, 342, 349, 363, 375, 411, 427
- Starbucks-Karten. *Siehe auch* Rewards-Programm
 - als Rewards Card 295, 319, 424, 428
 - Beliebtheit von 320
 - Werte vermitteln durch 319
- Starbucks-Stores. *Siehe auch* Store Schließungen im Juli 2008 301
 - 15th Avenue Coffee & Tea, Seattle* 376
 - Budapest, Ungarn*
 - Commerce Center-Store in Vancouver, Washington 379
 - Concept Stores 377, 430
 - Design von 373, 385, 402, 415, 430
 - Disney Village 373

- Edinburgh, Schottland*
 - First and Pike, Seattle* 373
 - Galerie bei Führungskräftekonferenz, Oktober 2008 273
 - in China*
 - in Paris, Frankreich*
 - Nachhaltigkeit von 385
 - Olive Way, Seattle* 430
 - Roy Street Coffee & Tea, Seattle* 376
 - Schließungen von 268, 301, 313, 378, 404
 - Technologie in 284, 433
 - University Village, Seattle*
 - wegen Training geschlossen* 378
 - Stardust-Projekt. *Siehe auch* JAWS (Just Add Water and Stir) 334, 336, 337
 - Steiner, Domenic 186
 - Steuerberichte. *Siehe* Finanzberichte 416, 421, 433
 - Stilin, Robert 305
 - Store Design*
 - Store-Schließungen 301, 313, 404
 - Store-Schließungen für Espresso-*training** 378
 - Stowe, Harriet Beecher 405
 - Strickland, Bill 161
 - Su, Hannah (Partner) 334
 - Support Center, Seattle* 291
 - SYPartners III–II2, 156, 165, 273, 434
 - Glickman, David II2, 156
 - Hanley, Dervalva 156
 - Schuman, Susan II3, 156
 - Yamashita, Keith II2, 156
- t**
- Tad Gormley Stadium, New Orleans 276
 - Tait Richard 329, 334
 - Technologie
 - in und für Stores 284, 433
 - Kassensystem (POS) 283, 415, 433
 - Laptops, präsentiert bei Führungskräftekonferenz 2008 283, 433
 - Technologie, veraltete 210 ff.
 - Teruel, Javier (Aufsichtsratsmitglied)* 303
 - That Shop in Via Montenaepoleone 265, 379
- Thermoplan 173
 - Third Place. *Siehe auch* Gemeinschaft, Starbucks-Erlebnis 427
 - als Teil des Starbucks-Erlebnisses* 316, 321, 375
 - als Ziel von Starbucks 365
 - Entstehen der 426
 - universelle Bedeutung von 316, 411
 - Tokio, Coffee House 38, 168, 321
 - Torgovnik, Jonathan 389
 - Torrado, Alberto 305, 439
 - Torrebiarte, Peter (Partner) 389
 - Torrente, Sandi 105
 - Touch Worldwide 441
 - Transformation Agenda 81, 84, III, 148, 155–158, 176, 344, 365
 - Nutzen der 402
 - strategische Vision 425
 - Überblick über Initiativen 371, 402, 426
 - VIA 348
 - Ziele der 302, 422
 - Treat Receipt 357
 - Treuekarte 189, 230
 - Treueprogramm. *Siehe auch* Rewards-Programm 319, 354, 357, 359, 425, 427, 428
 - Tribute Blend 420
 - Twitter
 - Verbundenheit zu den Gästen durch 295, 358
 - Werbekampagne mit Wahlkampfthema über 295
 - Zahl der Anhänger auf 297, 359, 428
- u**
- Ullman, Myron »Mike« (Aufsichtsratsmitglied)* 73, 144, 215, 226, 303
 - Umsatzberichte. *Siehe* Finanzberichte; 416, 421, 433
 - Umsatzvergleichszahlen. *Siehe auch* Finanzberichte 416, 421, 433
 - negative Vergleichszahlen im Dezember 2007 405
 - Verbesserung in 300, 365, 385
 - viertes Quartal 2008 267, 299, 434
 - Umweltbewusstsein 41, 170–171

- Umweltgedanken. *Siehe auch* LEED-Zertifizierung für Stores 372, 432
 – in Coffee Houses 373, 432
 – Nutzung von Recycling Material 373, 432
 – Übersicht über Initiativen 371, 402, 426
- Unabhängige Cafés 374
 – Wettbewerb durch 292
- University Village Coffee House, Seattle*
 Unternehmenskultur 76, 91
 Unternehmerische Verantwortung 371
Siehe Gesellschaftliche Verantwortung 286, 301, 316, 345, 389, 418
- USA Today* 428
- Uscategui, Herman (Partner) 323
- v**
- Valencia, Don* 331, 339
 Valencia, Heather 331
 Varma, Laura Moix (Partner) 389
 Varma, Vivek (Leitendes Führungskräfte-
 team)* 248, 389, 438
- VIA* *Siehe auch* Instantkaffee
 – als Markenplattform 343
 – Bedeutung für Starbucks 354
 – Erfolg von 354
 – erfolgreiche Entwicklung von 338
 – Erfordernisse für Einführung 337
 – Glaube des Autors an 337, 341
 – JAWS-Projekt zur Entwicklung von 334
 – Lob der Medien für 352
 – Name für 346
 – potenzieller Markt für 344
 – Pressekonferenz für 351
 – Slogan für 349
 – Verkostungen von 350
 – Verpackung für 347
 – Vorläufer entwickelt von Don Valencia 322
- Vivanno* 232, 259, 320
- w**
- Wachstum
 – Schädliche Konzentration auf 45, 70, 72, 100
 – versus Qualität 70
 Wall Street 100, 202, 204, 221
Wall Street Journal 227, 408, 428
 Wang, Jinlong (Partner) 321
 Ward, Toby 198
 Waxman, Sharon 438
 Weatherup, Craig (Aufsichtsratsmitglied)* 246, 304, 328
 Wellnessmarkt 230, 232
 Werbespot mit Wahlkampfthema 294
 – Social Media-Aufbau für 295
 – Store-Vorbereitung auf 296
 – Wohlwollen erzeugt durch 298
 Werbung 230
 – konventionelle 291, 402
 – mit dem Thema Wahl 294
 – Multichannel-Werbekampagne 401
 Wettbewerber 342, 374, 401, 432
 Wexner, Lex 230
 Wheeler, Alexandra (Partner) 178, 189
 Wieden+Kennedy 291
 Wieden, Dan 291
 William Morris Agency 437
 Williams, Rossann 166
 Willson-Rymer, Darcy (Partner) 389
 Wirtschaftler, Dave 305
 Wirtschaftskrise 134, 191, 204
 Wolford, Leslie 190
 Wolford, Suzy (Partner) 396
 World of Warcraft 361
- y**
- Yarmuth, Richard 305
 Young-Scriver, Annie (Leitendes Führungskräfte-
 team)* 413, 434
 YouTube 294
- z**
- Zackfia, Sharon 101
 Zagat 385, 428
 Zweijährliche Analystenkonferenz 267, 310, 406, 434
 – als Chance die Glaubwürdigkeit wiederzuerlangen 306
 – Schlussrede des Autors 284

