

Крупнейший американский бренд кофе **Starbucks** пересматривает свою стратегию, ограничивая использование автоматизированной системы **Siren Craft System**. Этот шаг направлен на усиление роли бариста и предоставление клиентам более индивидуального обслуживания.

Что такое Siren Craft System? Siren Craft System — это автоматизированная система, внедренная Starbucks в 2022 году для ускорения процесса приготовления напитков и облегчения работы бариста. Она обеспечивала стандартизацию и упорядоченность в процессе приготовления кофе.

Почему Starbucks ограничивает автоматизацию? В последние годы Starbucks активно внедрял автоматизированные технологии для оптимизации обслуживания клиентов. Однако компания пришла к выводу, что клиентам важнее непосредственное взаимодействие с персоналом, а бариста играют ключевую роль в создании теплой атмосферы.

Основные направления новой стратегии:

- **Увеличение числа бариста** – Starbucks нанимает больше сотрудников, чтобы повысить качество обслуживания клиентов.
- **Ограничение автоматизации** – компания сокращает использование системы Siren Craft System и усиливает значение ручного труда.
- **Улучшение клиентского опыта** – Starbucks делает ставку на персонализированный сервис и более душевное общение с клиентами.
- **Упрощение меню** – компания оптимизирует ассортимент для удобства заказов.

Цели на будущее: Starbucks стремится создать систему обслуживания, в которой на первый план выходит человеческое взаимодействие. Компания работает над улучшением условий труда сотрудников и планирует сделать общение между клиентами и бариста более комфортным и приятным.