

## **Warum Starbucks bei den Italienern keine Chance hat und wie ein echter Barista wirklich arbeitet**

*Anfang September hat in Mailand der erste Starbucks in Italien eröffnet, der größte Store in ganz Europa. Die Mitarbeiter drücken einen Knopf für vollautomatischen Espresso. Die italienischen Barista arbeiten anders. Und kennen die Vornamen ihrer Kunden, ohne danach zu fragen.*

Es ist neun Uhr am Morgen und Andrea bereitet den zigsten *Caffè* zu. Die acht Schritte zum perfekten Espresso beherrscht er im Schlaf. Seine Zubereitung gleicht einem rhythmischen Tanz: Die Choreographie beginnt mit der Säuberung des Siebträgers, dann mahlt er den Kaffee so lange, bis im Siebträger ein kleiner, kaffeepulvener Hügel entstanden ist. Energisch stampft er nun mit einem Metallwerkzeug den Hügel klein und schiebt den Siebträger dann fast liebevoll unter das Wasserwerk der Maschine. Er drückt einen Knopf und die von ihm vorher perfekt abgestimmte Wassertemperatur gemeinsam mit dem richtigen Mahlgrad machen den perfekten *caffè*. Nach genau 30 Sekunden muss er die Maschine ausstellen, sonst stimmt das Mischverhältnis nicht mehr.

Andrea ist Ende zwanzig und führt seit zwei Jahren gemeinsam mit vier weiteren jungen Kollegen eine Bar im Zentrum von Florenz. Die Bar ist jeden Tag von morgens bis abends geöffnet und mit einem Team von fünf Leuten nicht gerade prall besetzt. Andrea und seine Teamkollegen müssen hart arbeiten, um die Bar halten zu können. Ihr meist verkauftes Produkt ist der *caffé*, das, was wir Espresso nennen. Er kauft ihn für einen Euro, das ist der Standardpreis in Italien. Alle 149.000 Bars im Land halten diese Regel ein.

Diesen Standardpreis hat Starbucks Anfang September mit der Eröffnung der ersten Filiale in Italien um 80 % überboten und verkauft in Mailand nun *caffè* zum stolzen Preis von 1,80€. Das kommt uns in Deutschland nicht teuer vor; die Italiener regen sich allerdings gehörig darüber auf, dass sie für ihr Nationalgetränk so viel Geld bezahlen sollen. Starbucks ist von den Italienern nicht gern gesehen.

### **Branchenverband sieht Starbucks-Preis als Chance**

Der Vizepräsident Aldo Mario Cursano vom Branchenverband FIFE hält den Starbuckspreis für gar nicht so schlecht. „Starbucks wird nie unsere Bars ersetzen können, aber vielleicht kann es uns zum Nachdenken über neue Preise anregen“. Denn mit einem *caffè* für 1 € macht fast jede Bar ein Verlustgeschäft. Es sind nicht nur die Kaffeebohnen, die ein Barbetreiber einkaufen muss. Hinzu kommen die Kosten für eine ordentliche Maschine (oft mehr als 10.000€), die Strom- und Wasserkosten. Denn die Kaffeemaschine ist das einzige Gerät, das 24/7 durchläuft. Sogar an Feiertagen.

Andrea verdient an einem *caffé* ungefähr 25 Cent. Um Gewinn zu machen, müsste er den Preis mindestens auf 1,20 € erhöhen. Er tut es nicht. Denn dann würde er einen Großteil seiner Kunden verlieren. Außerdem passt das nicht in sein Konzept der italienischen Bars. Er erinnert sich zu gerne an die alten Bars, in die sein Vater ihn zum Frühstück führte, als er klein war. Dort gab es den Espresso für 60 Cent und außer Espresso höchstens ein paar Brioche zum Frühstück. Heute sterben die Bars von

damals aus. Jede Bar muss, um sich halten zu können, über die Getränke hinaus inzwischen ein großes Angebot an *Panini*, *bibite* und sogar warmen Gerichten zur Verfügung stellen.

Das kennen wir ja auch von Starbucks. Dort gibt es neben italienisch klingenden Getränken (*Frappuccino ist kein echtes italienisches Wort*) auch Muffins und kleine Snacks. Die Starbucks Niederlassung in Mailand, die Anfang September eröffnet hat, ist die größte Filiale Europas. Noch in diesem Jahr sollen in Mailand vier weitere Filialen eröffnen.

### **Warum kommt Starbucks erst jetzt?**

Italien ist das Land, das den CEO von Starbucks, Howard Schultz, damals dazu inspiriert hat, aus einem einfachen Kaffeegeschäft ein Imperium zu machen, das jedem Besucher den „dritten Ort“ bietet. Einen leicht luxuriösen Wohlfühlort außerhalb von Heim und Arbeit. Jeder fragt sich natürlich, warum Starbucks erst jetzt in Italien Fuß fasst. Drei Anläufe hatte es in der Vergangenheit bereits gegeben, immer erfolglos. Cursano vom Branchenverband FIFE sieht in der aktuellen Eröffnung eine „Geste großen Respekts gegenüber einem ganz besonderen Lebensstil“. Vielleicht ist es auch der Lebensstil der Italiener selbst, der einfach kein Bedürfnis nach Starbucks hat. In einem warmen Land, in dem es an jeder Ecke sehr guten Kaffee für einen Euro gibt, braucht es kein Starbucks, in dem man sich stundenlang aufhält und viel Geld bezahlt.

Der Italiener hat die Bar im Blut. Er hat es nicht nötig, sich diesen persönlichen Kontakt zu erkaufen. Die Bar ist Kummerkasten für alle, nicht der „dritte Ort“; sondern das „Zuhause außerhalb des Hauses“, wie Cursano es ausdrückt. Man muss nur ein paar Stunden lang Andrea beobachten, um diese Aussage zu verstehen. Er begrüßt seine Gäste mit einem Lächeln, einem Scherz und weiß meist schon, was sie bestellen werden.

### **Hat Starbucks in Italien Zukunft?**

Dagegen wird Starbucks es in Italien schwer haben. Trotzdem hält Schultz 300 Starbucks-Filialen in Italien für möglich. Wenn man an die vielen Touristen in Italien denkt, könnte es so weit kommen. In jedem touristischen Zentrum Italiens würde ein Starbucks gut funktionieren. Der neue Starbucks in Mailand liegt mitten im Stadtzentrum „Es ist unmöglich, dass Starbucks in Italien scheitert, wenn ein Geschäft am Dom eröffnen würde“, bezieht Andrea die Situation auf Florenz. Er hat keine Angst vor einer möglichen Konkurrenz mit Starbucks. „Starbucks ist lecker und ekelig gleichzeitig.“ Die Jugendlichen probieren es aus und lassen es dann wieder bleiben.

Die Touristen aber werden immer zu Starbucks gehen, dort gehen sie kein Risiko ein, mit diesem Ort können sie sich in seiner Einheitlichkeit identifizieren. Der „Frappuccino“ schmeckt überall gleich, es ist der Einheitsgeschmack der Globalisierung.

Die Italiener selbst werden allerdings weiterhin zu ihrem *barista di fiducia*, ihrem Barmann des Vertrauens, gehen. Andrea wird seinen *caffé* vorerst nicht für 1,80€ verkaufen. Er wird stattdessen weiterhin nur 1 Euro verlangen und im Gegenzug

Lächeln, Scherze und Herzenswärme geben. Nicht Station zwischen Arbeit und Heim, sondern zweites Zuhause.