



MARIA LUISA RODENBECK

*a empresária que
trouxe a Starbucks
para o país do café*

Luciana Medeiros

SUMÁRIO

	Prefácio	06
	Peter Rodenbeck	
	Apresentação	09
	Marcelo Carvalho	
	Prólogo:	13
	<i>You got the order!</i>	
1	Uma Pequena Calábria no Rio de Janeiro	18
	<i>Família, infância, juventude</i>	
2	O Banco da Kombi	32
3	Sorridente, Multiatarefa, Gerenciando tudo	38
	<i>O McDonald's Brasil cresce</i>	
4	Em Chicago, 1987	55
	<i>Um ano e meio longe de casa</i>	
5	Na Pista	65
	<i>O mercado de turismo e o case Galileo</i>	
6	Reinventar-se	85
	<i>Um ano em Cambridge, Massachusetts: de volta à escola</i>	
7	Uma Revolução Casual	100
	<i>Maria Luisa é a CFO do novo negócio: Outback Steakhouse Brasil</i>	
8	Primeiros Contatos	126
	<i>Avanços, recuos, paradas e o retorno à estrada</i>	

9	She Got The Order <i>O sonho agora é real</i>	138
10	"Que Mulher!" <i>Os alicerces, os contratos, os confrontos, o prazer de dar os primeiros passos</i>	151
1	Inaugurando <i>"Não estamos no segmento de cafés servindo pessoas. Estamos num negócio voltado para as pessoas e servindo cafés"</i>	169
2	Uma Energia de Amor <i>De súbito, adeus</i>	191
	Posfácio Norman Baines	196
	Agradecimentos	200

PREFÁCIO

Peter Rodenbeck

Há dez anos, Maria Luisa nos deixou. Para nós, que a conhecemos, sua lembrança permanece intensa, forte, como ela mesma foi. Hoje, por exemplo, ouvi uma história singela, de um funcionário aposentado do McDonald's que a encontrou pela primeira vez 35 atrás. Ele estava em processo de contratação e foi buscar seu uniforme em nosso pequeno escritório no Flamengo. A chefe dos Recursos Humanos estava fora – assim, Luisa selecionou o tamanho de roupa e entregou o pacote para ele. Ao assinar o recibo, o rapaz viu que teria de arcar com a compra de um par de tênis pretos e estava constangido: não tinha dinheiro algum. Lu entendeu a situação, abriu a bolsa e deu a ele 30 cruzeiros, dizendo: “Você me paga quando receber seu primeiro salário. Vá correndo para a loja porque estão precisando muito de você”.

O fato de que esse jovem tenha se tornado um excepcional gerente, prestando 29 anos de ótimos serviços, mostra que ela tinha um faro especial. O incidente mostrou ainda que ela resolvia os problemas depressa. E tinha um enorme coração.

Há centenas de histórias como essa sobre Luisa. Algumas estão neste livro. Mas não se trata de um manual, de uma

coleção de fórmulas. Você vai ler uma história de sucesso e vai descobrir, por si mesmo, o que a fez tão eficiente em seu trabalho.

Suas origens são pura Itália. Filha de imigrantes da Calábria, ela não falava português até ir para a escola. E acabou dominando fluentemente cinco idiomas, incluindo o dialeto calabrês que ela ouvia sentada aos pés de sua avó. Em seu MBA, nos Estados Unidos, suas habilidades linguísticas foram em parte responsáveis pela alta colocação na turma.

Talvez sua incrível capacidade de liderança tenha vindo do fato de ser a primeira brasileira da família. Seus pais e os irmãos Vera e Chico puderam contar com ela para orientação nessa sociedade complicada, cujos códigos ela decifrava muito depressa – a julgar pela sua habilidade em fazer amigos, pela sua performance acadêmica e, mais tarde, pela capacidade de conquistar a confiança e a admiração de gente muito importante do universo dos negócios, mundo afora.

Seus valores mais fundamentais vieram de seus pais, que ela amava e em quem se inspirava – dá para sentir claramente a força da fé religiosa e das sólidas tradições familiares que estão

espelhadas em Luisa.

A preparação do livro levou vários anos; uma fila longa de amigos que queriam registrar suas lembranças se formou e foi ouvida. Agradeço a todos e destaco os papéis das pessoas que participaram da confecção deste volume nas suas várias fases:

Ana Amelia Whately Idealização do livro, pesquisa, coordenação das entrevistas, organização de material relevante.

Vera Novello Whately Edição final, administração, fonte de material e memórias. Líder do projeto com muita garra.

Luciana Medeiros Autora, guia profissional para a equipe de amadores, amiga da família cujo foco e esforço nos levaram ao resultado final.

Aos mais de 170 entrevistados, que lembraram com emoção e amor a trajetória de Maria Luisa.

Larry Fish, Marcos Moraes, Alberto e Cosme Torrado da Alsea Nossos *partners* na Starbucks Brasil.

Pablo Arizmendi-Kalb Mexicano, muito experiente em Marketing, dedicado à marca Starbucks, foi um importante condutor da abertura do mercado brasileiro. Didático, diplomático, ele dava assistência a Maria Luisa, atuando intensivamente na preparação do plano de negócios que alavancou a conquista.

E, em especial, homenageio duas figuras fundamentais nessa história, que nos deixaram entre o início e o encerramento do projeto:

Salim Maroun Sócio fundador do Outback e amigo da família desde sua imigração para Brasil. Ele foi uma grande inspiração para Lu e a convidou para trabalhar no Outback.

Buck Hendrix Vice-presidente da Starbucks para a América Latina, Buck representava a empresa na *joint venture* e deu um suporte fundamental para que Maria Luisa operasse com excelência. Era fisicamente grande, de temperamento expansivo e repleto de calor humano, e o relacionamento dos dois foi decisivo para o sucesso da Starbucks no Brasil.

Este livro é sobre o que ela fez e de que maneira.

Tenho uma enorme admiração por Maria Luisa e sei que todos os que a conheceram a consideram inesquecível. Espero que este livro ajude a trazer mais gente para o círculo de inspiração que foi, e continua sendo, a sua vida.

