

Primera evaluación del programa Starbucks Rewards en México

by Francisco Aguirre S. - jueves, febrero 23, 2012

https://vinculando.org/articulos/sociedad_mexico/primer-evaluacion-del-programa-starbucks-rewards-en-mexico.html

A pocas semanas de haberse lanzado el "programa de lealtad" de la mayor cadena de cafeterías en México y el mundo, decidimos publicar una breve evaluación para llamar la atención a importantes fallos en la implementación de esta campaña en México.

La gota que derramó el vaso

Haciendo constar que desde hace varios años compro cafés de estas tiendas, he visto muchos de los programas que Starbucks México ha implementado para promover sus productos entre los consumidores del país, como el "pasaporte" Starbucks, los descuentos por llevar un termo propio, etcétera. En general, sus fortalezas no sólo están en una economía de escala ni en el amplio conocimiento de esta marca, sino que también han dado, hasta hace poco, muy buena capacitación a su personal y ofrecen una creciente gama de productos.

No obstante, el pasado sábado 4 de febrero fui a una tienda ubicada en la colonia Del Valle por una bebida de cortesía y tuve una experiencia muy negativa, pues en una tarjeta nueva (que debe ser previamente cargada con un mínimo de \$50 pesos y luego registrada en internet), encontré que me faltaban \$33 pesos del depósito inicial, de manera inexplicable.

En un primer momento pensé que yo mismo podría haber comprado una bebida "alta" y no recordarlo, pero mi sorpresa fue mayor cuando el encargado me confirmó que tenía un saldo de \$17, mismos que **desaparecieron** (no encuentro otra palabra para decirlo) ante nuestros ojos cuando intenté hacer un nuevo depósito de \$50. Tras cargar esa cantidad, mi tarjeta mostraba un saldo total de \$50 en vez de \$67, y entonces entendí que los primeros \$33 faltantes tampoco habían sido gastados por mí, sino que fueron descontados de la tarjeta.

Podría alegarse que el encargado hizo algún cobro en ese momento, pero es claro cómo el sistema manda imprimir un comprobante de cada transacción que se realiza, y ello no sucedió durante esos momentos. En cualquier caso, tanto el empleado de Starbucks como yo vimos que ese dinero fue retirado de la cuenta sin ninguna transacción de por medio.

Afortunadamente el propio empleado vio el dinero en la cuenta y no tenía cómo refutar que el saldo inicial y el final no coincidían, así que solicité que me devolvieran mi dinero y el incidente terminó ahí.

¿Una tempestad en un vaso de... café?

Hablar de un faltante de diecisiete pesos podría parecer insignificante para muchas personas, especialmente en lo que se refiere a una gran empresa como Starbucks México, pero al recordar que tuve un primer incidente de esta naturaleza en una tienda distinta (en la colonia Condesa) y al multiplicarlo por el número de tiendas que hay en México, el incidente aislado puede tomar proporciones mayores, siendo los consumidores quienes estamos pagando por algún error en el sistema de depósitos y cobros de la cadena de cafeterías.

Por ello que a través de este medio hacemos un atento llamado al equipo del señor **Federico Tejado**, Director General de Starbucks México, para que verifiquen a la brevedad posible estos incidentes, de manera que no seamos los consumidores mexicanos quienes tengamos que pagar por algún error en su sistema.

Mientras tanto, en las redes sociales...

Al leer los comentarios de la página de facebook de esta cadena también encontramos que varias personas, en distintos estados de la República Mexicana, reportan que sus compras no están siendo registradas en el sistema, de manera que los beneficios del programa no están siendo abonados de forma oportuna a las cuentas de los consumidores.

De manera similar a lo ocurrido con la desaparición del dinero de mi tarjeta, esto puede verse como algo insignificante que, multiplicado por decenas de miles de consumidores, deja ver que hay problemas importantes en este programa y que requieren una pronta solución por parte de la cadena de cafeterías.

A manera de conclusión

Para un servidor, la primera conclusión es obvia: he dejado de usar esta tarjeta por no estar dispuesto a ver que mi dinero desaparezca misteriosamente. Si bien seguiré disfrutando del aromático en tiendas de Starbucks y en otras cadenas como Bola de Oro o incluso la ya legendaria tienda de Café Passmar, evitaré confiar mi dinero a un sistema que "pierde" mis fondos, y lo hace a plena luz del día.