**LÀN SÓNG THỨ 5 LÀ GÌ ?**

*Tạp chí 5th Wave Số 1 – 2019 (quý I)Global Coffee Portal*

Làn sóng thứ 5, 5th Wave TM, phản ánh một kỷ nguyên mới đầy quyền lực của dịch vụ cửa hàng nhỏ sang trọng đang lan rộng và là tư tưởng hiện đại định hình các xu hướng kinh doanh của công nghiệp cà phê toàn cầu. Nói đơn giản hơn, làn sóng thứ năm muốn nói đến sự nâng cao chất lượng không ngừng để đạt kết quả thành công trong kinh doanh, bền vững, lấy khách hàng làm trung tâm.

Khái niệm làn sóng thứ 5 do tư vấn Allegra Strategies phát triển và được tinh lọc trong Allegia World Coffee Portal sau 2 thập kỷ nghiên cứu và phân tích ngành công nghiệp cà phê. Làn sóng thứ 5 là đỉnh cao cùa cả 4 làn sóng trước trong quá trình phát triển công nghiệp cà phê. Làn sóng thứ nhất mô tả uống cà phê truyền thống trong thế kỷ 20 và phản ánh các nền văn hóa và vùng địa lý khác nhau trong lịch sử. Đặc trưng của làn sóng thứ 2 là sự phát triển sớm những chuỗi thương hiệu dựa trên lối sống như Công ty Cà phê Starbucks. Làn sóng thứ 3 có đặc trưng điển hình là cà phê mang tính nghệ thuật thủ công. Còn làn sóng thứ tư mang đặc trưng khoa học cà phê.

Mỗi thời kỳ làn sóng đều có giá trị riêng, đóng góp lớn vào tầng sâu và sự gia tăng của thưởng thức cà phê.

Làn sóng thứ 5 phản ánh thời kỳ chúng ta đang sống, tiêu biểu cho sự thay đổi mạnh mẽ trong tầm nhìn và thực hành cần có để thỏa mãn mong ước, nhu cầu và khát vọng của hàng ngàn con người ngày nay khôn ngoan, nhiều hiểu biết và luôn gắn liền với công nghệ, cũng như thỏa mãn thế hệ Z tương lai.

Các doanh nghiệp làn sóng thứ 5 của ngày hôm nay sáng tạo ra và mang lại những trải nghiệm tạo cảm hứng với sự phục vụ luôn tận tâm cho những khách hàng mục tiêu được xác định một cách rõ ràng. Những doanh nghiệp có tư duy tiên phong này có tính thương mại rất cao, có đầu óc không ngừng phát triển thịnh vượng theo hướng chất lượng hảo hạng, công nghệ chính xác tỉ mỉ và chắt lọc từng quá trình. Các doanh nghiệp này có đặc điểm là được điều hành bởi những con người chuyên nghiệp, có đầu óc doanh nghiệp, được đầu tư tốt, có tham vọng, hiểu rõ vai trò quan trọng của văn hóa, của hệ thống và quá trình đào tạo xuyên suốt, đầu tư phát triển công nghệ hoàn hảo và thuận tiện – không phải để cho công việc nhẹ nhàng, nhưng với tâm nguyện chinh phục những trải nghiệm tích cực của khách hàng.

Chất lượng và quy mô có thể chỉ là tương đối. Làn sóng thứ 5 không nhất thiết phải là sự chào bán đắt tiền một cách bất thường, cũng không nhất thiết phải mở rộng tới hàng trăm nơi bán hàng.

Nâng cao chất lượng cho mỗi và mọi tương tác với khách hàng yêu cầu quy tắc ứng xử nhất quán, sự kiên nhẫn chịu đựng phi thường, tài năng đìch thực và sự đổi mới sáng tạo không ngừng.

Làn sóng thứ 5 không chỉ giới hạn trong phạm vi ngành cà phê. Nhiều ngành công nghiệp khác cũng nhận thức sâu sắc rằng yêu cầu của thời đại ngày nay là nâng cao chất lượng và nâng tầm trải nghiệm của khách hàng nhằm duy trì được lợi thế cạnh tranh.

Các ngành này bao gồm từ dịch vụ bán lẻ cho đến dịch vụ nhà hàng, khách sạn, tập thể dục cho đến công nghệ. Trong ngành cà phê, các thương hiệu như Blue Bottle, Bluestone Lane, Caravan, Department of Coffee, và nhiều thương hiệu khác, là những tấm gương về kinh doanh thông minh tạo ra những chuẩn mực mới về chất lượng và sự gắn bó với khách hàng. Tương tự, khái niệm Starbucks Reserve tạo thêm chiều kích mới cho những trải nghiệm của khách hàng trong công ty cà phê lớn nhất trên thế giới.

Định nghĩa và các đặc trưng của những công ty trong làn sóng thứ 5 sẽ còn được chi tiết thêm trong tương lai. Chắc chắn đây mới chỉ là bước đầu của hành trình. Hãy tiếp tục theo dõi những bước tiến lớn trong quá trình phát triển của cửa hàng cà phê (coffee shop) trên toàn cầu.

Làn sóng thứ 5 – một thời kỳ mới “kinh doanh cà phê”.