

„Wir wollen zum Persönlichen zurück“

Erika Steffens Lamparter und Patrick Steffens von Samant im Gespräch über Fehler, Werte und Kundennähe

Die Samant Hospitality Group in Seefeld stellt seit Jahren Personal für die hiesige Hotellerie und Gastronomie. Im Interview mit der RUNDSCHAU erzählen die beiden Geschäftsführer Erika Steffens Lamparter und Patrick Steffens über Herausforderungen bei der Unternehmensgründung, über Werte wie Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit in der Branche und wie ausschlaggebend der persönliche Kontakt zu Mitarbeitern und Kunden heutzutage geworden ist.

Von Nina Zacke

RUNDSCHAU: Wie kam es zu der Gründung der Samant Hospitality Group?

Patrick Steffens: Die Grundidee war, vorhandene Ressourcen der beiden Unternehmen Immoservice24 GmbH und Aglaia GmbH zu bündeln und durch die Erfahrungswerte bestehender Strukturen, unseren Kunden einen höheren Service im Bereich der Personalüberlassung zu geben. Während die Immoservice24 zum Beispiel einen flächendeckenden Kundenstamm in ganz Österreich hatte, war die Aglaia durch ihr kundennahes Complaintmanagement bekannt. Auch die Organisation des bestehenden Netzwerkes aus Mitarbeiter und Reisebusunternehmen der Immoservice24, konnte die Aglaia durch neue Innovationen verfeinern. In der Samant fanden alle diese Vorteile einen gemeinsamen Nenner.

RS: Was waren die größten Herausforderungen bei der Unternehmensgründung?

Steffens: Das Problem, das wir 2010 in den Anfängen der Immoservice24 hatten, war, dass unser Unternehmen zu schnell gewachsen ist. Die Nachfrage damals war extrem, der Kundenstamm zu groß, sodass eine persönliche Betreuung zu kurz kam und teilweise Fehler gemacht wurden. Auch Infrastruktur und Complaintmanagement fehlten gänzlich. Nach dem Zusammenschluss von Immoservice24 und Aglaia konnten wir Samant als unser gemeinsames Unternehmen groß aufziehen und speziell diese Herausforderungen meistern.

Wie unterscheidet sich Samant von anderen Unternehmen in der Branche?

Erika Steffens Lamparter: Ganz klar durch Zuverlässigkeit und Erreichbarkeit. Wir beschäftigen uns mit Mitarbeitern und Kunden, wir nehmen uns dem Kunden an, hören zu und schauen uns die Arbeitsorte auch an, gehen in die Hotels und Restaurants hinein. Das ist ein Feed-

back, welches wir von den Kunden selbst oft erhalten.

Patrick Steffens: Meine Frau kümmert sich um das Menschliche, ich kümmere mich um das Backoffice. (lacht)

RS: Woher kommen dafür eure Mitarbeiter?

Steffens: Vor Corona war die Personalrekrutierung neuer Mitarbeiter noch ein planbares, jährlich wiederkehrendes Vorgehen. Man wusste genau, in welchen Medien und Zielgruppen man wie, wo und wann Werbemaßnahmen platzieren musste, um den Bedarf in der Saison zu decken. Nach Corona ist diese Praxis wie abgeschnitten. Es gibt Gebiete in Österreichs, in denen der Markt regelrecht leer ist. Das hat uns bereits letztes Jahr dazu veranlasst, auf jegliche Werbung zu verzichten. Wir haben zum Glück die Situation, dass durch unser bestehendes Netzwerk, nicht nur ein hoher Anteil der Stammmitarbeiter jedes Jahr zurückkommt, sondern aus dieser Sphäre auch wieder neue Mitarbeiter rekrutieren werden können. Allerdings stammen diese zur Gänze aus dem Network und nicht vom freien Markt. Insbesondere nach der Sommerpause, sind wir deshalb in ganz Österreich unterwegs, um Bewerber zu rekrutieren. Oftmals gehen wir hier auch über die Grenzen hinaus, beispielsweise in Skigebieten in der Steiermark, die mit Personal aus Slowenien betreut werden.

RS: Also ist es mehr oder weniger ein Selbstläufer?

Steffens: Nein, auf gar keinen Fall. Denn anders als noch vor fünfzehn Jahren ist die Fluktuation während und nach dem Saisonende höher, denn je. Das Verantwortungsgefühl, wie vereinbart vier Monate an jedem Samstag durchzuarbeiten, gibt es heutzutage in diesem Bereich fast gar nicht mehr. Es ist ein Generationsproblem, das wir hier beobachten können. Dazu kommt die Tatsache, dass die Politik jedes Jahr neue Stolpersteine in den Weg legt, um den Zuverdienst von Per-



Laut Erika Steffens Lamparter und Patrick Steffens wird der persönliche Kontakt in der Branche immer wichtiger.

RS-Foto: Zacke

sonal zu erschweren. Buchstäblich jeder Cent, der dazuverdient wird, wird irgendwo wieder angerechnet. Da fehlt es oft an jeglicher Motivation der Mitarbeiter sich neben ihrer eigentlichen Haupttätigkeit an den Samstagen aufzuraffen und in weit entfernte Skigebiete zum Arbeiten zu fahren. Der Spagat, bestehendes Personal aufgrund solcher Veränderungen zufrieden zu stellen, zu halten, um sie dann in der kommenden Saison wieder einzustellen, aber gleichzeitig die Kundenwünsche zu befriedigen, ist oftmals sehr herausfordernd.

RS: Welche Werte und Prinzipien sind für euch in eurem Unternehmen besonders wichtig?

Steffens Lamparter: Mir ist es wichtig, dass sich sowohl Mitarbeiter als auch Kunden zu hundert Prozent auf uns verlassen können. Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind in unserem Unternehmen deswegen wichtig gelebte Werte und nicht nur ein Werbeslogan. Das heißt zum Beispiel auch, anzurufen und Bescheid zu geben, dass das Personal kommt, sollte es sich um ein paar Minuten verspäten. Ich habe schon von sehr vielen Kunden gehört, dass sie, seitdem sie mit uns zusammenarbeiten, keine Magenschmerzen mehr bekommen, weil sie wissen, dass wir verlässlich sind.

RS: Steht der persönliche Kontakt euer Meinung nach wieder mehr im Vordergrund?

Steffens Lamparter: Ja, absolut. Es geht uns in unserer Arbeit darum, nah am Menschen zu sein, ob Mitarbeiter oder Kunde. Getreu unserem

Unternehmensnamen „Samant“, was so viel wie „Gemeinsam stark, gemeinsam vereint“ heißt, wollen wir zum Persönlichen zurück.

RS: Wie seht ihr die aktuelle Marktlage in der Branche und was erwartet ihr in den nächsten Jahren?

Steffens: Wir durften Anfang August feststellen, dass 98 Prozent unserer Kunden der vergangenen Saison ihre Verträge verlängert haben. Diese Bestätigung war für uns maßgeblich, an der geplanten Entwicklung festzuhalten. Was wir daher wollen, ist stabil zu bleiben und nicht unkontrolliert zu wachsen. Es wäre für uns einfacher, das Portfolio in den einzelnen Gebieten zu vergrößern. Allerdings ist uns die kundennahe Beziehung wichtiger als Gefahr zu laufen, Qualität aufgrund von Quantität zu gefährden. Aus diesem Grund verläuft unsere Expansion lediglich aus der Erweiterung neuer Skigebiete.

Samant Hospitality Group

Gründung 2010
tätig in 35 Skigebieten Österreichs
über 300 Tourismusbetriebe
Netzwerk mit über 800 Mitarbeiter
24h Complaintmanagement

Kontakt:

Bahnhofstraße 163c
6100 Seefeld
+43.664.2263584
info@samant.at
www.samant.at