Dienstleistungsassistent*in

BERUFSBESCHREIBUNG

Dienstleistungsassistent*innen arbeiten in verschiedenen Bereichen der Dienstleistungsbranche, z. B. im Wellness- und Beautybereich, im Reha- und Pflegebereich, aber auch in öffentlichen Institutionen wie Kulturzentren und Museen oder Ämtern und Behörden. Sie unterstützen andere Fachkräfte bei verschiedenen assistierenden, routinemäßig anfallenden Aufgaben und Tätigkeiten.

Sie wickeln z. B. den Telefonverkehr ab, kommunizieren mit Kundinnen und Kunden und führen einfache Büroarbeiten wie Terminvereinbarung, Dokumentenablage und andere Ablagetätigkeiten durch. In Dienstleistungsbetrieben, Sozial- und Pflegeeinrichtungen arbeiten sie an Rezeptionen, wo sie Kund*innen und Besucher*innen begrüßen und verabschieden. Im Ausstellungs-, Messe- und Museumsbereich sind sie auch als Aufsichts- und Sicherheitspersonal tätig.

Dienstleistungsassistent*innen arbeiten im Team mit Berufskolleg*innen, Vorgesetzten und verschiedenen Fachkräften des Dienstleistungssektors sowie mit Mitarbeiter*innen von Ämtern und Behörden.

Ausbildung

Dienstleistungsassistenten und -assistentinnen erfüllen zumeist einfache Routinearbeiten in verschiedenen Bereichen der Dienstleistungsbranche. Für diesen Beruf gibt es keine geregelte Ausbildung, in der Regel werden sie von ihren Vorgesetzten und anderen Fachkräften betriebsintern eingeschult.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Kund*innen empfangen und begrüßen
- Kund*innen während Warte- und Behandlungszeiten betreuen; z. B. mit Getränken, Zeitschriften, Kaffee und Snacks versorgen
- Telefondienst und Telefonvermittlung: Kund*innen informieren, beraten, Termine vereinbaren
- Raumpflege und Raumreinigung
- Hauswirtschaft, Lager: Warenannahme
- Büro-Organisation: Dokumentenablage, Büromaterialen besorgen oder bestellen
- Portierdienst/Portierloge, Gebäudeservice
- Sicherheits- und Aufsichtsdienst für Museen, Ausstellungen, Messen und dergleichen

Anforderungen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Allgemeinbildung
- gute Deutschkenntnisse
- wirtschaftliches Verständnis

- Aufgeschlossenheit
- Einfühlungsvermögen
- Hilfsbereitschaft
- interkulturelle Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Verschwiegenheit / Diskretion

- gepflegtes Erscheinungsbild
- Hygienebewusstsein
- möglichst frei von Allergien sein

- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Umgang mit sozialen Medien

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft