

'Mit pas er udløbet, så jeg har brug for at få det fornyet. Hvordan gør jeg det?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

1

DIALOG+

'Mit affald er ikke blevet afhentet, så kan I komme og fjerne det i dag?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

2

DIALOG+

'Jeg har brug for hjælp til at komme i gang med MitID. Hvad gør jeg?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

3

DIALOG+

'Vi vil gerne lave en tilbygning til vores hus, så hvordan får vi en byggetilladelse?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

4

DIALOG+

'Min gamle mor vil gerne på plejehjem. Er det noget kommunen kan hjælpe med?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

5

DIALOG+



DIALOG+

'Jeg er gravid og skal snart føde. Har kommunen tilbud om graviditetsbesøg og sundhedspleje?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

6

DIALOG+

'Jeg har nogle spørgsmål til beregning af vores ejendomsskat. Kan du hjælpe med det?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

7

DIALOG+

'Din kollega sagde at hun ville ringe til mig, men hun ringede aldrig?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

8

DIALOG+

'Jeg havde en virkelig dårlig serviceoplevelse, da jeg talte med din kollega'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

9

DIALOG+

'Vi har installeret varmefyr, så der skal foretages ændringer i vores BBR-oplysninger'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

10

DIALOG+



DIALOG+

'Jeg vil gerne booke en tid til et møde med en sagsbehandler'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

11

DIALOG+

'Jeg har en aftale, som jeg bliver nødt til at ændre'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

12

DIALOG+

'Min søn bliver mobbet, og vil gerne skifte skole. Hvordan gør vi det?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

13

DIALOG+

'Min gamle far er dårligt gående, og han har brug for en rollator. Kan kommunen hjælpe med det?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

14

DIALOG+

'Nu er det 3. gang at jeg ringer og bliver viderestillet, men der er ingen der tager telefonen'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

15

DIALOG+



'Jeg har mistet mit job og er ikke i fagforening. Jeg har brug for økonomisk hjælp'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

16

DIALOG+

'Jeg vil gerne anmelde et kæmpe hul i vejen, som er til stor gene for cyklister'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

17

DIALOG+

'Jeg har det ikke så godt, og vil virkelig gerne have hjælp af en psykolog?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

18

DIALOG+

'Jeg vil gerne tale med din chef, så stil mig lige videre med det samme'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

19

DIALOG+

'Min datter trives slet ikke herhjemme. Kan kommunen hjælpe os?'



**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?



**PROCES**  
Hvad gør du?

20

DIALOG+



DIALOG+

**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?

**PROCES**  
Hvad gør du?

DIALOG+

**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?

**PROCES**  
Hvad gør du?

DIALOG+

**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?

**PROCES**  
Hvad gør du?

DIALOG+

**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?

**PROCES**  
Hvad gør du?

DIALOG+

**KOMMUNIKATION**  
Hvad siger du?

**PROCES**  
Hvad gør du?

DIALOG+

