

5 Moments of Need

praktisch toepassen in werkplekleren



Wilma Baltes & Marcel de Leeuwe







Hannover



Leeromgeving? Training?



Start met praktijkmenssen



To do!

1. Hoe werkt 5 moments of need?
2. Hoe hebben we ontworpen?
3. Hoe hebben we ontwikkeld?
4. Top tips om mee te nemen!

To do!

1. Hoe werkt 5 moments of need?

2. Hoe hebben we ontworpen?

3. Hoe hebben we ontwikkeld?

4. Top tips om mee te nemen!

11
Aug
2017

The New World Business Class: Anytime For You!



Posted by [Diederik Swart](#) at 15:06

 Like 168

 Tweet

 Share

 Share

37

KLM has been operating a new service model in World Business Class since 1 July. Practically throughout the entire flight, WBC passengers can order whatever they like from the Anytime For You menu. What's more, we'll even surprise them from time to time with a delicious bite to eat that they didn't even see on the menu. Food, wine and travel reporter Diederik Swart takes a look behind the scenes in the galley during the new service.

Watch my vlog to see what this service looks like behind the scenes.

VLOG: KLM Anytime For You Service | Food, Wine and ...



Vijf momenten van leerbehoefte

1. Bij nieuwe kennis of vaardigheden
2. Bij behoefte aan specialisatie

Formele
instructie

-
3. Als je het in de praktijk niet meer weet
 4. Als er iets mis gaat
 5. Als er iets verandert

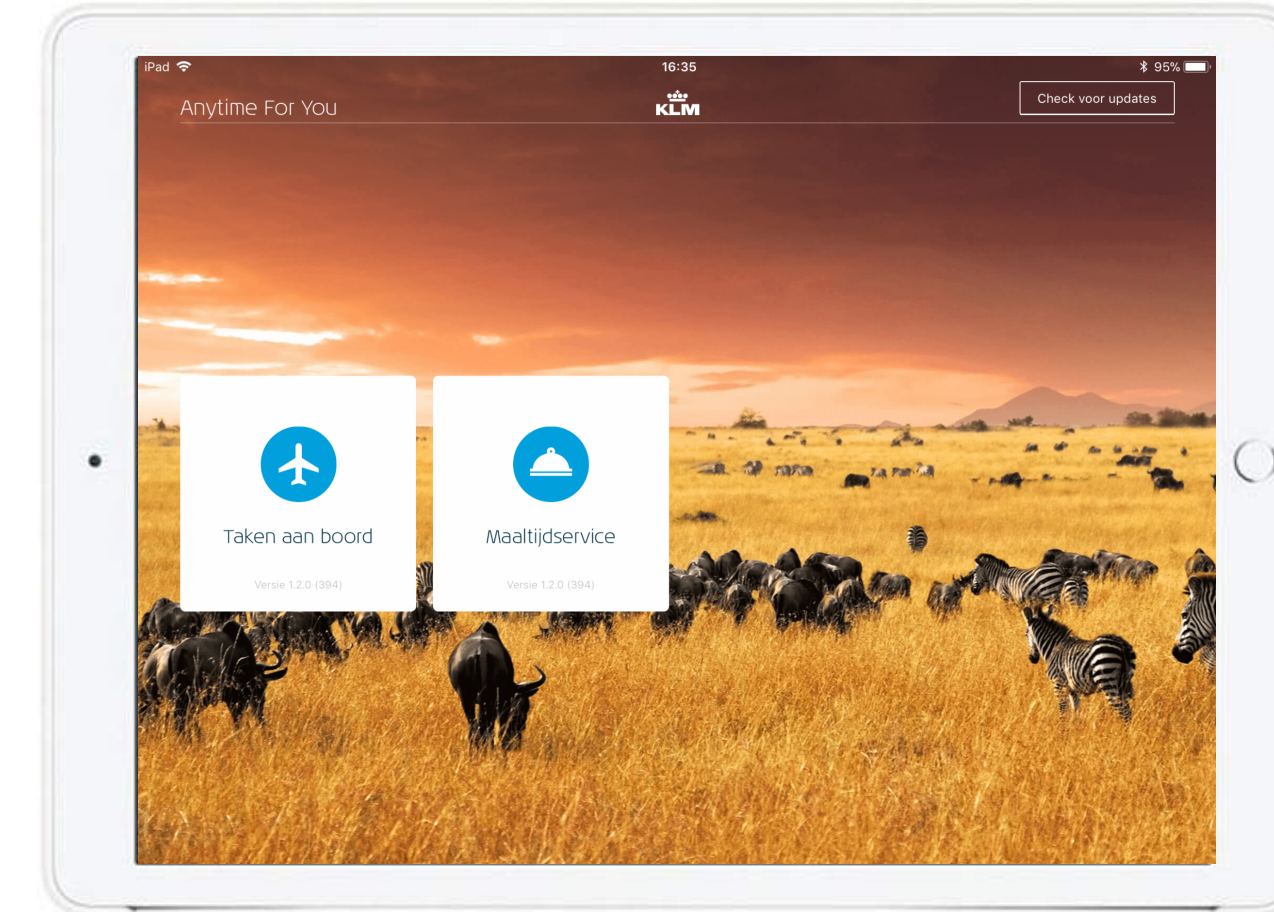
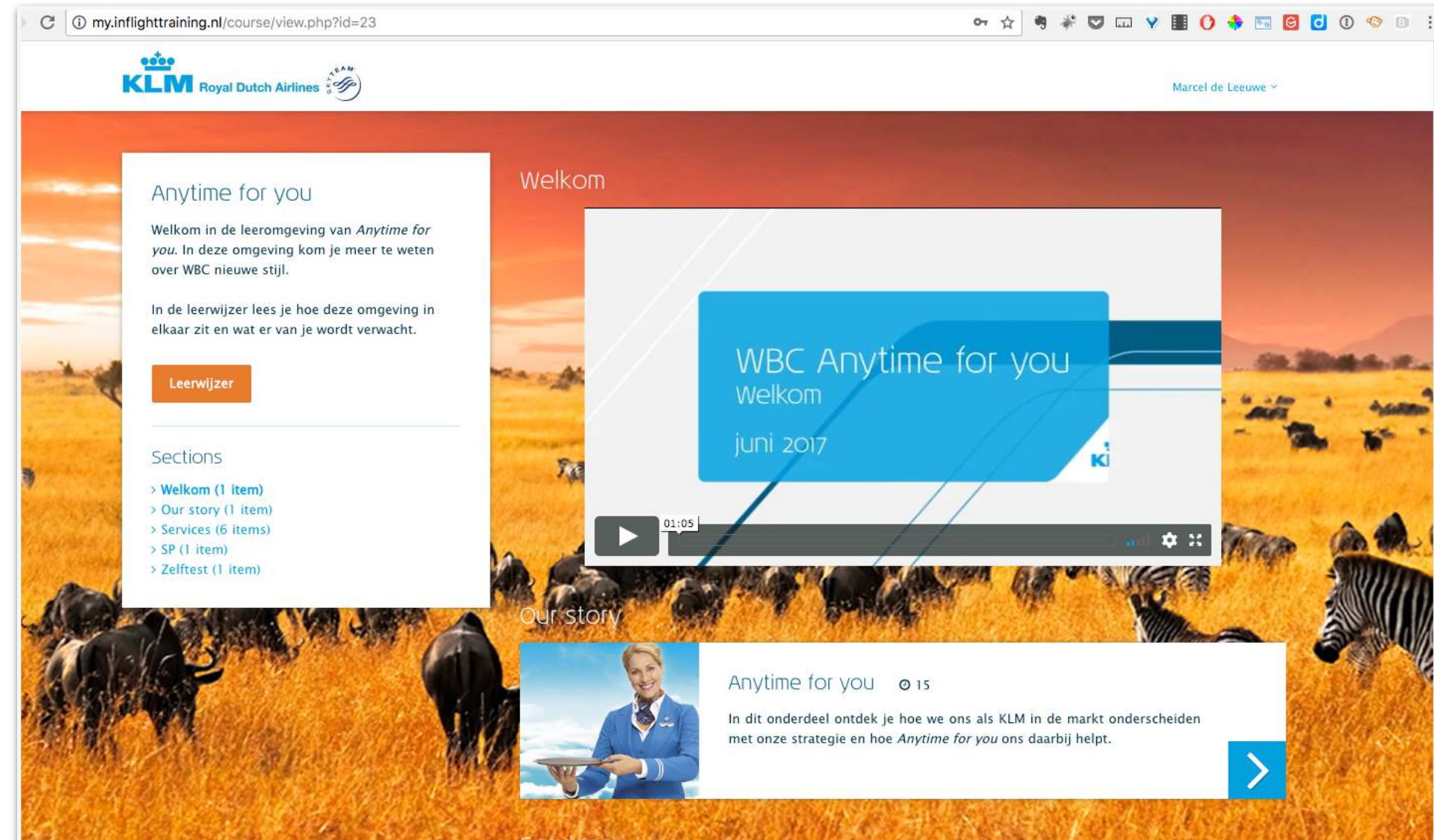
Performance
Support

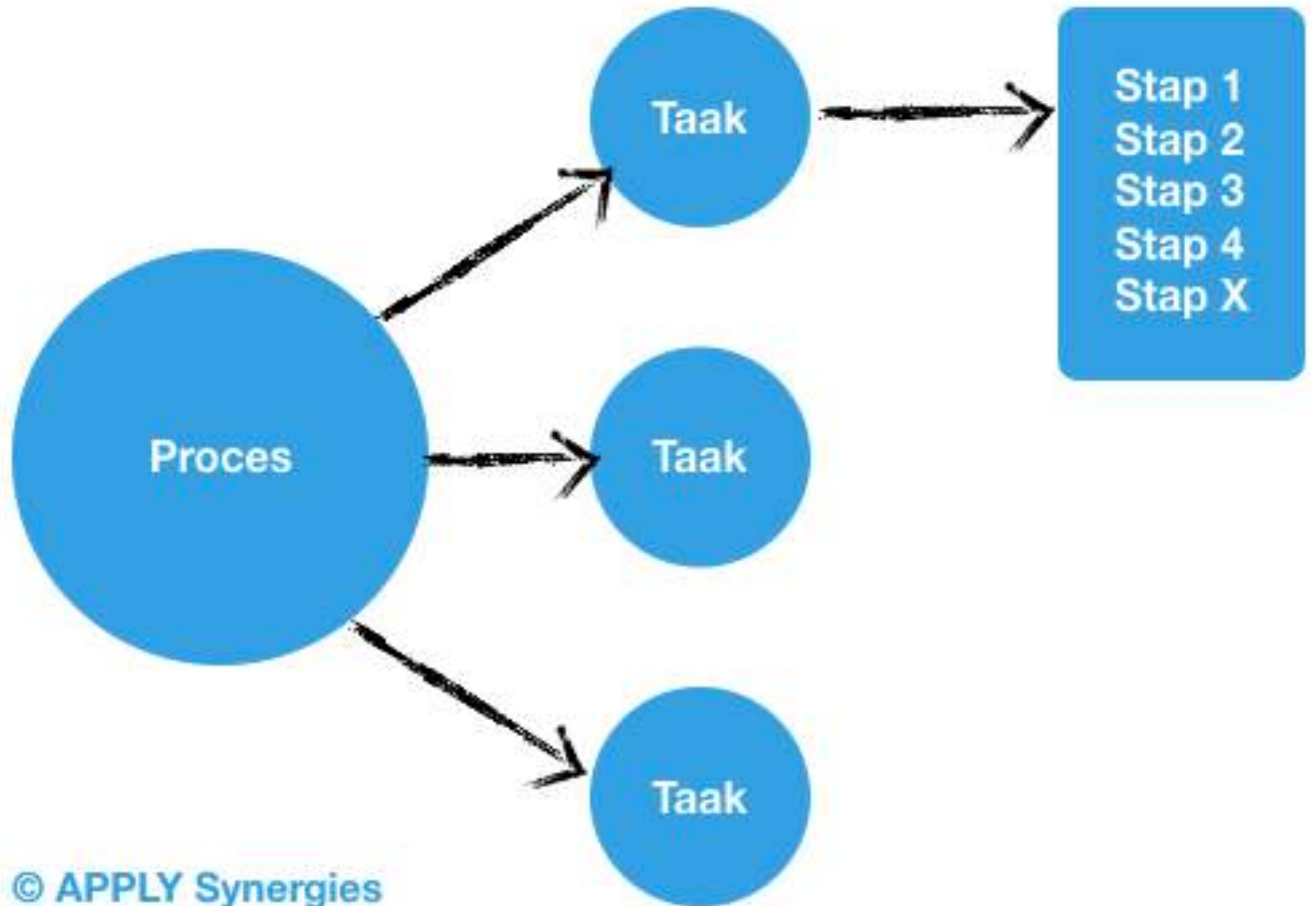
© APPLY Synergies

**Leeromgeving
(zelfstudiemodules & meer)**

**Workshop (F2F)
(Cases & meer)**

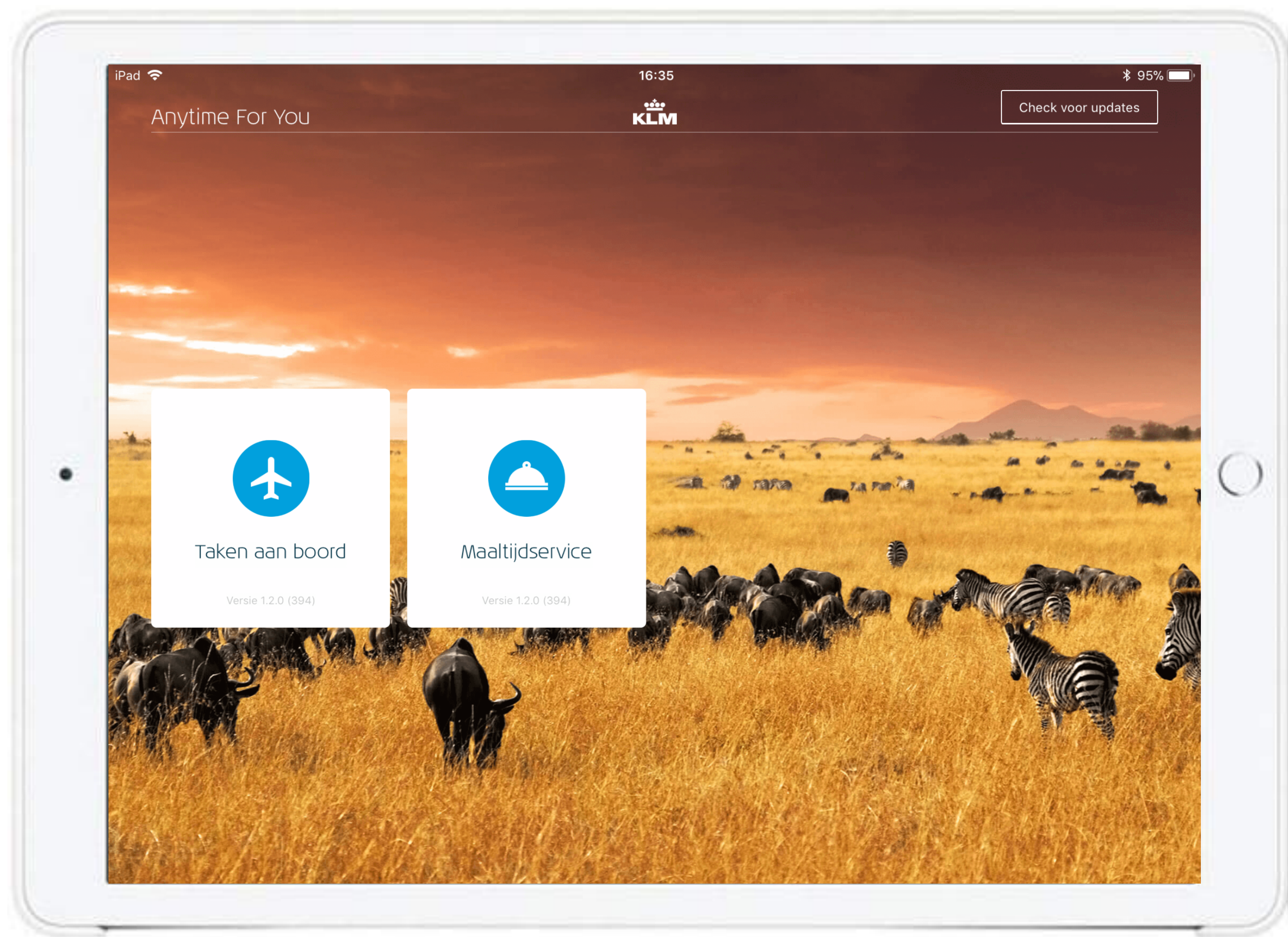
**Vlucht nieuwe WBC
(vlucht & meer)**





© APPLY Synergies





To do!

1. Hoe werkt 5 moments of need?

2. Hoe hebben we ontworpen?

3. Hoe hebben we ontwikkeld?

4. Top tips om mee te nemen!

Stappen

1. Delen performance support concept met groep CA's
2. Groep CA's definiëren werkprocessen & taken
3. Doorspreken met CA's: details & wat is nodig?
4. Kritische taakanalyse door product owner
5. Per taak stappen vaststellen
6. Maken en verzamelen materialen met experts

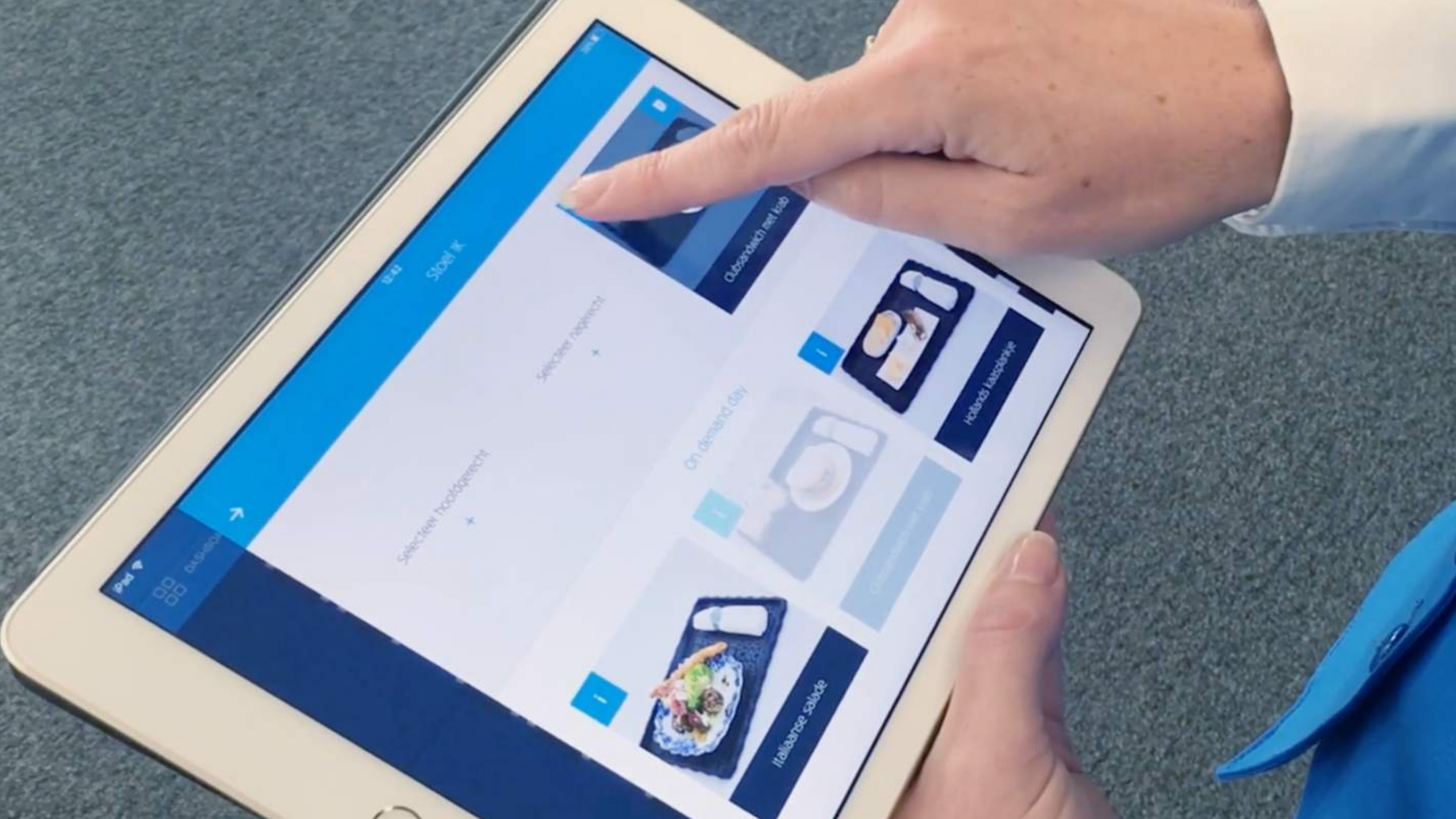
To do!

1. Hoe werkt 5 moments of need?

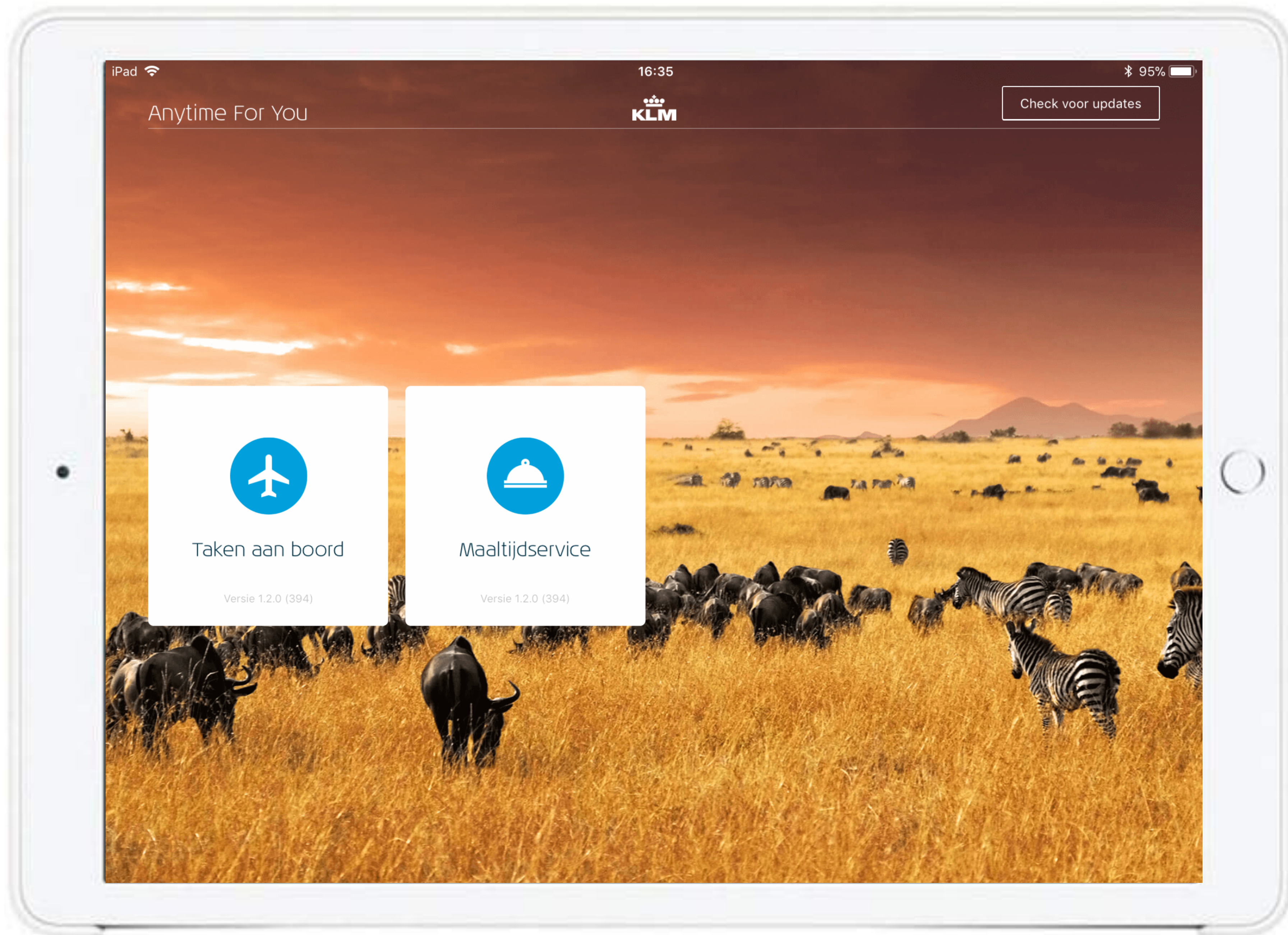
2. Hoe hebben we ontworpen?

3. Hoe hebben we ontwikkeld?

4. Top tips om mee te nemen!







09:41

100%

Maaltijden bereiden

Amuse

Quick start

Voorgerecht

Hoofdgerecht

Nagerecht

Surprise

On demand day



Schelvisfilet

PLATEN



Rijsttafel



Kalfsvlees

PLATEN

Opgenomen bestellingen

1K
stoel



Schelvisfilet

2K
stoel



Kalfsvlees

3K
stoel



Rijsttafel

2H
stoel



Rijsttafel

To do!

1. Hoe werkt 5 moments of need?

2. Hoe hebben we ontworpen?

3. Hoe hebben we ontwikkeld?

4. Top tips om mee te nemen!

**Start in de praktijk,
met de praktijk!**

Voeg waarde toe

- PS = informatie geven
- PS+ = werktaken beter helpen uitvoeren

Alles moet kloppen!



**Wie is verantwoordelijk
voor wat?**

Ro1 L&D vs praktijk

**Leg de manier van denken
uit en bewaak de methode**



Goede reis en veel plezier op de
nieuwe bestemming!

