

Pffff, nog
zoveel info

Wat ben ik
hier mee?

WAAROM DE MEESTE E- LEARNING SAAI IS

(en hoe je het beter maakt)



Wie ben ik?



Christophe Jacobs
Chief Customer Success Coach
@ FLOWSPARKS



E-learning is geen slecht idee!



Tijd en plaats onafhankelijk



Kost efficiënt

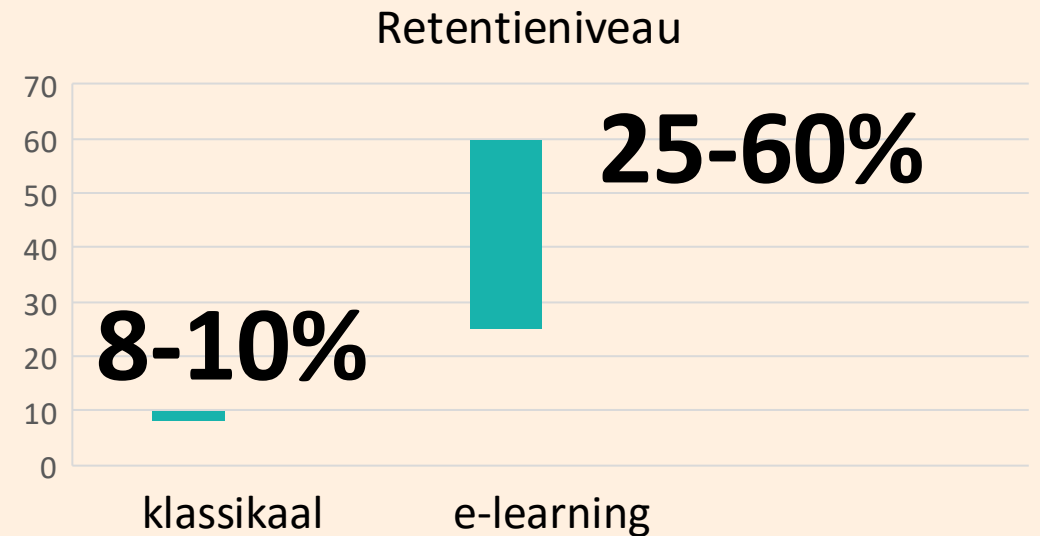
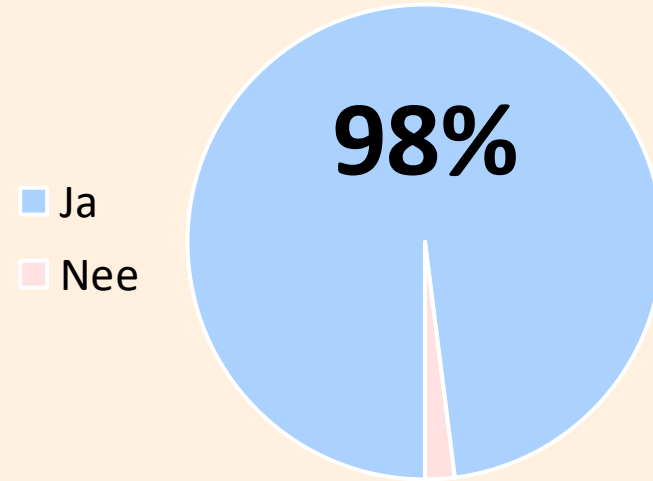


Consistentie



Rapportage en inzichten

“Heb je of ben je van plan om e-learning in te zetten voor corporate training?”



E-Learning VR Market. (2025, February 27). Market.us. <https://market.us/report/e-learning-vr-market/>
Pezold, S. (2017, February 14). Paycom BrandVoice: LMS 101: Rethinking Your Approach To Employee Training. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/paycom/2017/02/14/learning-management-systems-101-rethinking-your-approach-to-employee-training/>

“Heb je of ben je van plan om e-learning in te zetten voor corporate training?”

E-learning is geen slecht idee!



Tijd en plaats onafhankelijk



Consistentie



Rapportage en
inzichten

“Maar... als het zo krachtig is, waarom ervaren zoveel mensen het dan toch als saai of frustrerend?”

Ja
Nee

98%

niveau

25-60%

8-10%

klassikaal

e-learning

60
50
40
30
20
10
0

E-Learning VR Market. (2025, February 27). Market.us. <https://market.us/report/e-learning-vr-market/>
Pezold, S. (2017, February 14). Paycom BrandVoice: LMS 101: Rethinking Your Approach To Employee Training. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/paycom/2017/02/14/learning-management-systems-101-rethinking-your-approach-to-employee-training/>

Wat bedoel ik eigenlijk met e-learning?

Zelfgestuurd digitaal leren op basis van
Zelfstandig doornemen *24/7, overal en op elk toestel*

klant specifieke inhoud met het doel kennis of vaardigheden bij te
Nergens anders te vinden *Bedrijfsdoel*

brengen om een specifiek doel te bereiken.

En toch: deelnemers haken af

Het gemiddelde voltooiingspercentage voor
online cursussen ligt op ongeveer

15-20%



76 %

van lerenden geeft voorkeur
aan gestructureerde online training

88 %

wil interactieve content

Team, W. (2025, June 2). Upskilling And Reskilling In The Elearning Industry Statistics: Reports 2025. WifiTalents.
https://wifitalents.com/upskilling-and-reskilling-in-the-elearning-industry-statistics/?utm_source=chatgpt.com

Waarom deelnemers afhaken

'Saai' is geen gevoel, maar een symptoom



#1

Te veel informatie



#2

Niet relevant genoeg



#3

Passieve werkvormen



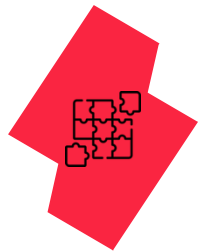
#4

Niet gebruiksvriendelijk

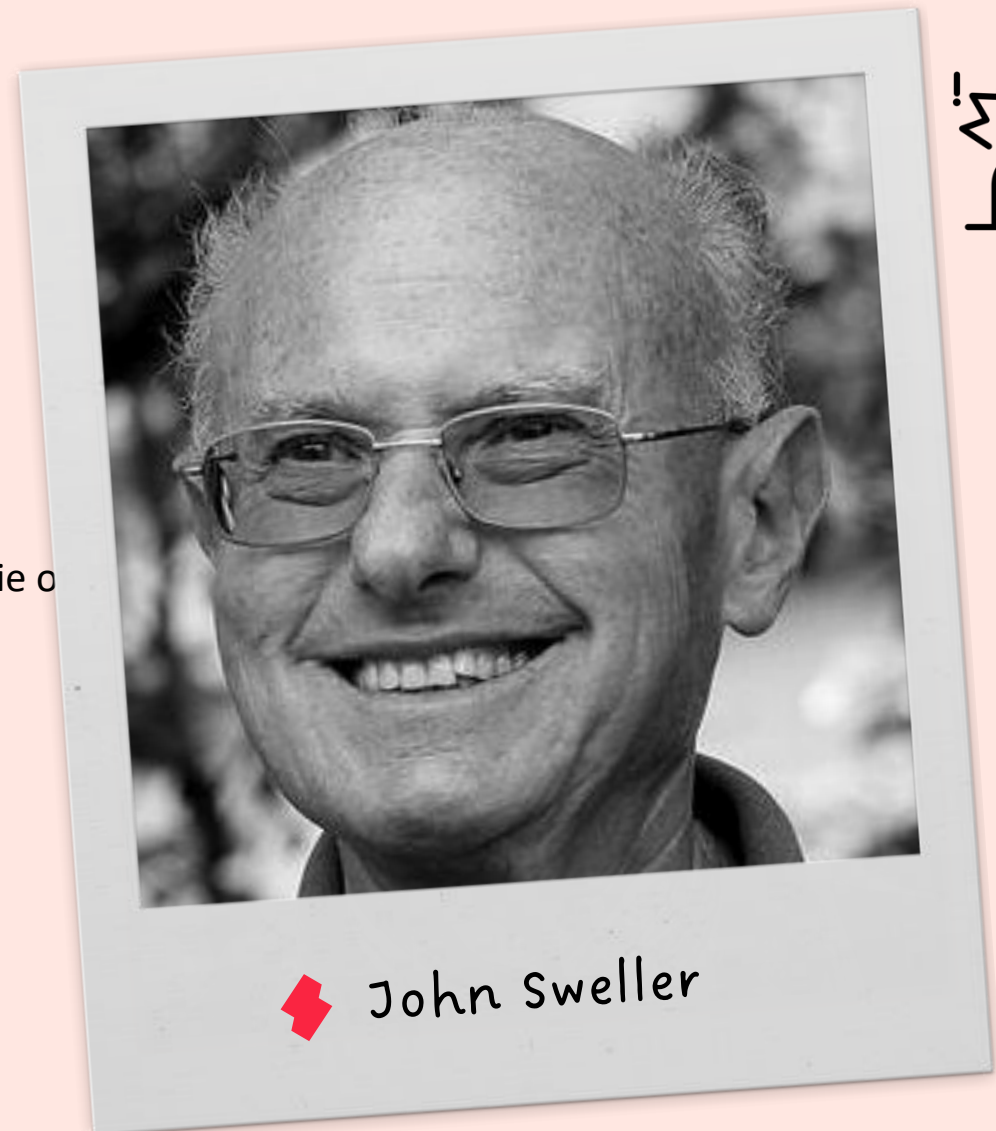
Oorzaak 1: informatie-overload

Veel e-learning probeert alles ineens te vertellen.

Sweller's onderzoek benadrukt dat leerlingen een beperkte werkgeheugencapaciteit hebben. Overbelasting met te veel informatie of complexe taken tegelijk kan het leren belemmeren.



VERDEEL DE INHOUD IN
HANTEERBARE EENHEDEN



The potential of Online Learning for adults: Early lessons from the COVID-19 crisis 2 - Introduction and key messages. (2020). https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2020/07/the-potential-of-online-learning-for-adults-early-lessons-from-the-covid-19-crisis_45066d69/ee040002-en.pdf?utm_source=chatgpt.com
Mestre, J. P. (2011). Cognition in education. Elsevier.

Oorzaak 1: informatie-overload

De oplossing is eigenlijk vrij eenvoudig:

- **beperk,**
- **structureer,** en
- **doseer.**
- En vergeet niet je inhoudelijke expert te betrekken!

The screenshot shows a web application titled "Gedragsproblemen bij dementie". It features a multi-step process with the following sections:

- 1. Wat zijn gedragsproblemen bij dementie?** (5 min) - Status: Voltooid (Completed)
- 2. Hoe kan je omgaan met gedragsproblemen?** (5 min) - Status: Gestart (Started)
- 3. Naar de praktijk...** (10 min) - Status: Gestart (Started)
- 4. Goed gebruik v...** (5 min) - Status: Gestart (Started)

A modal window titled "HOE KAN IK INFORMATIE DELEN?" is overlaid, showing a progress report export interface. It includes a "Select export type" dropdown set to "Progress report (Excel)" and a list of checkboxes for exportable data: E-mail address, Language, Label, External ID, Extra data, and Date of birth. Below the modal, a feedback question is displayed: "Wat vind je van deze manier van delen?" with two buttons: "Veilig" (Safe) and "Niet veilig" (Not safe).

Choose an item

Spike interest Transfer knowledge Practice **Contextual learning** Reflect Test Self-directed learning Linear learning Adaptive learning Phased learning

Smart Programs

 **CROSSROADS**

 **FASTLANE**

 **METROLINE**

 **PROGRAMPAGE**

 **QUICKPROGRAM**

 **INFOGUIDE**

 **THEMAPAGE**

 **ROADMAP**

Learning Formats

 **ACTIONPLEASE**

 **ADAPTIVETEST**

 **ANSWERTHIS**

 **CASESTUDY**

 **DECIDENOW**

 **EXAMCARDS**

 **FLASHCARDS**

 **MINDSTEPS**

 **ONTHESPOT**

 **REMINDFLECTREWIND**

 **QUICKSCAN**

 **SKILLSMATCH**

 **STORYWISE**

Smart Templates

 **SMARTDOCS**

 **SMARTPAGES**

 **SMARTSURVEY**

 **SMART360**

 **SMARTBUILDER**

 **SMARTTEST**

 **SMARTGAME**

 **SMARTMAGAZINE**

 **SMARTMEDIA**

 **SMARTVIDEO**

Blended Learning

 **Certificate**

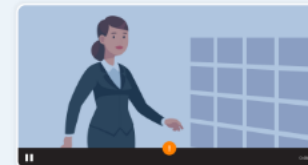
 **Classroom training**

 **QUIZTHIS**

 **Hand in Assignment**

 **Workbook item**

ACTIONPLEASE



Use **ACTIONPLEASE** and let participants recognize specific situations. Give them a mission and let them intervene if they think it is necessary.

 **FLOWSPARKS** als auteursstool vertrekt al fundamenteel vanuit een logica waarbij je doelgerichte activiteiten kan bouwen.

Create new item

Generate with AI

Cancel



Save

ONTHE SPOT
ONTHE SPOT demo



Language
Dutch (nl)



About

Settings

Introduction pages

General

Situations

Result page

Administration

Drinking coffee

Cleaning

Missed call

Situation

Add



Situation

Title situation (en, nl, fr, de)

Administratie

Image of situation (nl)



Edit image

Image alignment

Centre

Description situation (en, nl, fr, de)

Twee productiemedewer

situatie

Is dit wenselijk?

feedback

omdat ...

overzicht



FLOWSPARKS als auteursstool vertrekt al fundamenteel vanuit een logica waarbij je doelgerichte activiteiten kan bouwen.

💡 In plaats van één grote, lange training over information security kan je er voor kiezen om regelmatig korte zeer specifieke activiteiten uit te rollen.

Hoe deel je informatie?

Bestanden/informatie op een veilige manier delen

Start

💡 In plaats van één grote, lange training over information security kan je er voor kiezen om regelmatig korte zeer specifieke activiteiten uit te rollen.

In 2019 stuurde **WeTransfer** downloadlinks naar de **verkeerde ontvangers**, waardoor meer dan 200.000 bestanden met contracten, financiële info, persoonlijke gegevens uitlekten - geen enkele was beveiligd met een wachtwoord of gecontroleerd. De les? Gemak kan averechts werken wanneer toegangscontroles ontbreken.

Bron: [Securityweek](#)

En meer recentelijk (2025) veroorzaakten hun nieuwe algemene voorwaarden verontwaardiging omdat ze vermeldden dat geüploade bestanden "de prestaties van modellen voor machinaal leren verbeteren". Dus eigenlijk **kunnen** jouw **gegevens worden gebruikt om AI te trainen**

Bron: [Independent](#)

Van klantrapporten tot inloggegevens, hoe en met wie je gegevens deelt is van belang.

In deze module bekijk je voorbeelden uit de praktijk. Het is aan jou om te beslissen of elke methode van delen veilig is of niet.

Nu beginnen

HOE KAN IK INFORMATIE DELEN?

1 / 7

Send To john.doe@customer.com

Cc

Bcc

Subject Report you asked

Progress report (Excel).xlsx
29 KB

Hi John,

Here are the progress reports of your 3000 participants you asked for.
I made sure to include this information for each participant:

Select export type:
Progress report (Excel)

☒ E-mail address
☒ Language
☒ Label
☒ External ID
☒ Extra data
☒ Date of birth

Na het exporteren en downloaden van een geëxporteerd rapport voegt **Sophia** een Excel-document met voortgangsgegevens van deelnemers toe aan een e-mail en stuurt het naar een klant: *"Het was gewoon sneller op deze manier"*.

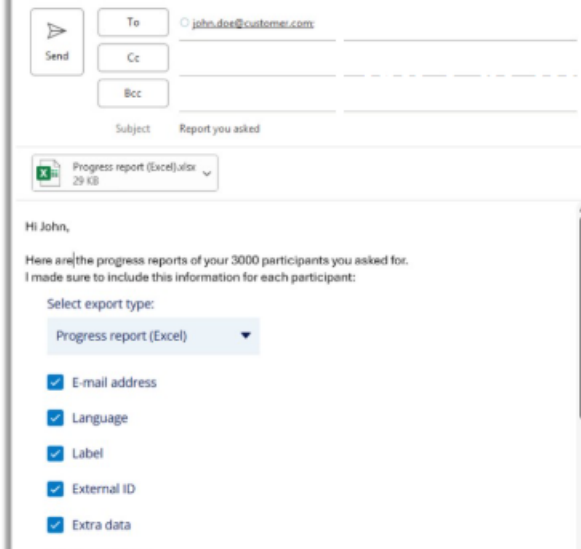


In plaats van één grote, lange training over information security kan je er voor kiezen om regelmatig korte zeer specifieke activiteiten uit te rollen.

Wat vind je van deze manier van delen?

Veilig

Niet veilig



The screenshot shows an email composition window. The 'To' field contains 'john.doe@customer.com'. The 'Subject' is 'Report you asked'. A file named 'Progress report (Excel).xlsx' (29 KB) is attached. The email body starts with 'Hi John,' followed by a message about progress reports for 3000 participants. Below the message, there is a 'Select export type:' dropdown menu set to 'Progress report (Excel)'. A list of checkboxes is shown, all of which are checked: 'E-mail address', 'Language', 'Label', 'External ID', and 'Extra data'.

Persoonlijke gegevens via e-mail is toegestaan, maar alleen als deze beveiligd zijn

Het versturen van persoonlijke gegevens via e-mail **ZONDER** enige vorm van wachtwoordbeveiliging of encryptie is onveilig. Als je dit wilt doen, zorg er dan altijd voor dat je een sterk wachtwoord toevoegt aan je Excel-bestand of dat je een versleuteld .zip-bestand aanmaakt wanneer je het verstuurt. Als je een sterk wachtwoord moet genereren, kun je tools gebruiken zoals LastPass.



In plaats van één grote, lange training over information security kan je er voor kiezen om regelmatig korte zeer specifieke activiteiten uit te rollen.



Toon situatie



💡 Voor opleidingen met een langere duurtijd kan je verschillende activiteiten bundelen op 1 overzichtspagina.

Gedragsproblemen bij dementie

Welkom!

In deze e-learning-cursus leer je over de aanpak van gedragsproblemen bij dementie, en over alternatieven voor psychofarmaca. Ook het goed gebruik van psychofarmaca komt aan bod. Ten slotte bieden we een afbouwschema aan voor een veilige afbouw van antipsychotica bij ouderen met dementie.

Deze cursus bestaat uit **6 activiteiten** met informatie, vragen en praktijkcasussen. Samen met deze cursus werd een stappenplan en een afbouwschema ontwikkeld. Deze kan je downloaden en gebruiken in je praktijk.

Indien je arts bent en **accreditering** wenst te behalen, moet je alle modules volledig doorlopen.



Voor opleidingen met een langere duurtijd kan je verschillende activiteiten bundelen op 1 overzichtspagina.

1. Wat zijn gedragsproblemen bij dementie?

En waarom zijn ze zo'n probleem?

Start

⌚ 5 min

Voltooid



gedragsproblemen?

Voor de aanpak van deze moeilijke situaties stellen we een stappenplan voor.

Start

⌚ 5 min

Gestart

3. Naar de praktijk...

Denk en beslis mee in deze interactieve praktijkcasussen.

Start

⌚ 10 min

Gestart

Hoe kan je op een veilige manier antipsychotica starten en stoppen?

Gouden tips voor een verantwoord medicatiegebruik.



Voor opleidingen met een langere duurtijd kan je verschillende activiteiten bundelen op 1 overzichtspagina.

4. Goed gebruik van antip

Hoe starten?

⌚ 5 min

Hoe stoppen?

⌚ 5 min

Gestart

Gestart



6. Test je kennis!

Heb je alle onderdelen aandachtig doorlopen? Dan is het tijd om jezelf te testen.
Succes!

Start

⌚ 5 min

Niet gestart

Evaluatie

Help ons deze e-learning te verbeteren.
Je verkrijgt hierdoor ook je accreditering.

Start

⌚ 1 min

Niet gestart

💡 Elke activiteit heeft een specifiek doel en dus ook behapbare inhoud die relevant is voor dat specifieke doel.

Mevrouw Claes heeft Alzheimer-dementie en woont in bij haar dochter. De laatste weken is ze vaak rusteloos en vertoont ze wegloupedrag. Gisteren is ze alleen naar buiten geweest en vond ze de weg niet meer terug. Gelukkig heeft een buur haar geholpen.

Haar dochter is erg bezorgd. Wat als ze de volgende keer niet zo snel wordt gevonden? Kan je haar niets geven waardoor ze wat rustiger is?



Elke activiteit heeft een specifiek doel en dus ook behapbare inhoud die relevant is voor dat specifieke doel.

Aanpak van gedragsproblemen bij dementie: stappenplan



Wij stellen voor om een stappenplan te volgen voor de aanpak van gedragsproblemen bij dementie.

Hierbij wordt het gedrag **gedefinieerd**, een inschatting gemaakt van de mogelijke **oorzaken**, en worden **interventies** voorgesteld.

Deze gedragsproblemen worden bij voorkeur op **een niet-medicamenteuze** wijze aangepakt.

💡 Elke activiteit heeft een specifiek doel en dus ook behapbare inhoud die relevant is voor dat specifieke doel.

Mevrouw Deroover

Sinds haar plaatsing in een RVT enkele maanden geleden vertoont mevrouw Deroover ernstige gedragsproblemen. Ze is geagiteerd, verbaal en soms fysiek agressief, ze doolt en heeft hallucinaties die haar angst aanjagen.

De weinige familie die ze heeft komt niet meer op bezoek.

Enkele niet-medicamenteuze interventies zijn al geprobeerd: snoezelen, muziektherapie, en vrijwilligers zijn ingezet om meer tijd met haar door te brengen en te gaan wandelen. Deze interventies hebben enig effect, maar dit is van korte duur.

Er is een proefbehandeling met pijnmedicatie geprobeerd maar deze had geen merkbaar effect, en is terug gestopt.

Zowel mevrouw Deroover als het verzorgend personeel lijden onder de situatie.

💡 Elke activiteit heeft een specifiek doel en dus ook behapbare inhoud die relevant is voor dat specifieke doel.

Alhoewel je dit liever vermijdt

... beslis je toch om psychofarmaca op te starten.

Welk geneesmiddel start je bij voorkeur op?

A

Quetiapine.

B

Haloperidol.

C

Lorazepam.

← Vorige

0 x 



Elke activiteit heeft een specifiek doel en dus ook behapbare inhoud die relevant is voor dat specifieke doel.

Alhoewel je dit liever vermijdt

... beslis je toch om psychofarmaca op te starten.

“Maar zelfs perfect gedoseerde content faalt... als deelnemers zichzelf er niet in herkennen.”

Welk geneesmiddel start je bij voorkeur op?

A

Quetiapine.

B

Haloperidol.

C

Lorazepam.



Vorige

0 x



Oorzaak 2: gebrek aan relevantie

‘Interessant’ is niet hetzelfde als relevant.
Veel digitale trainingen zijn correct, maar abstract.

80 % vindt relevante training belangrijk.
minder dan 30% van het geleerde tijdens een training
wordt later gebruikt in de functie

Jonassen benadrukt het belang van probleemoplossend, gesitueerd leren waarbij technologie een hulpmiddel kan zijn. Naast het aanbieden van kennis is ook het toepassen in realistische scenario's belangrijk.



GEBRUIK
GESITUEERD LEREN

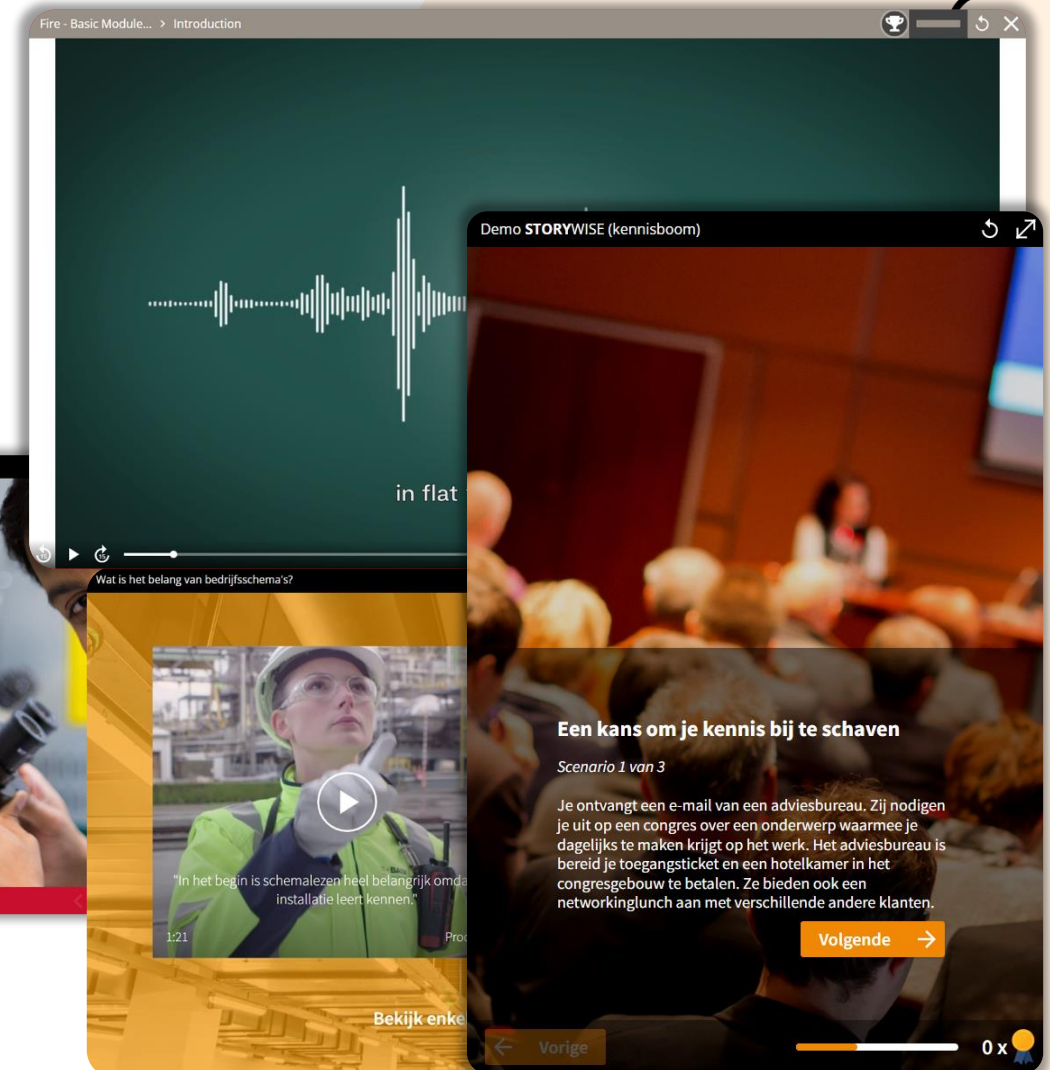
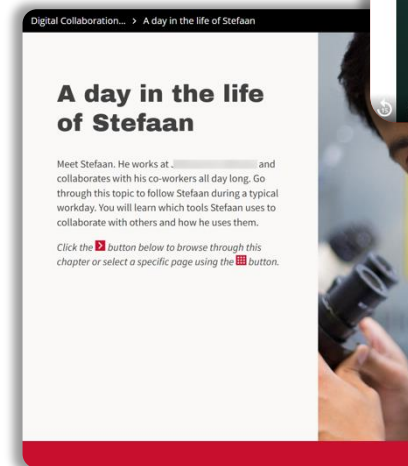


Oorzaak 2: gebrek aan relevantie



Relevantie creëren door context:

- Volwassenen hebben meer motivatie bij praktisch toepasbare training
- Relevantie ontstaat wanneer deelnemers weten: 'waarom is dit belangrijk voor mijn rol'



Pappas, C. (2013, May 9). *The Adult Learning Theory - Andragogy - of Malcolm Knowles*. ELearning Industry. <https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles>



In een opleiding over brandgevaar zit een video met een case van wat mis kan gaan. De video kan je onderbreken om reflectievragen te stellen.



Sorry, a fire where?



0:08 / 1:37

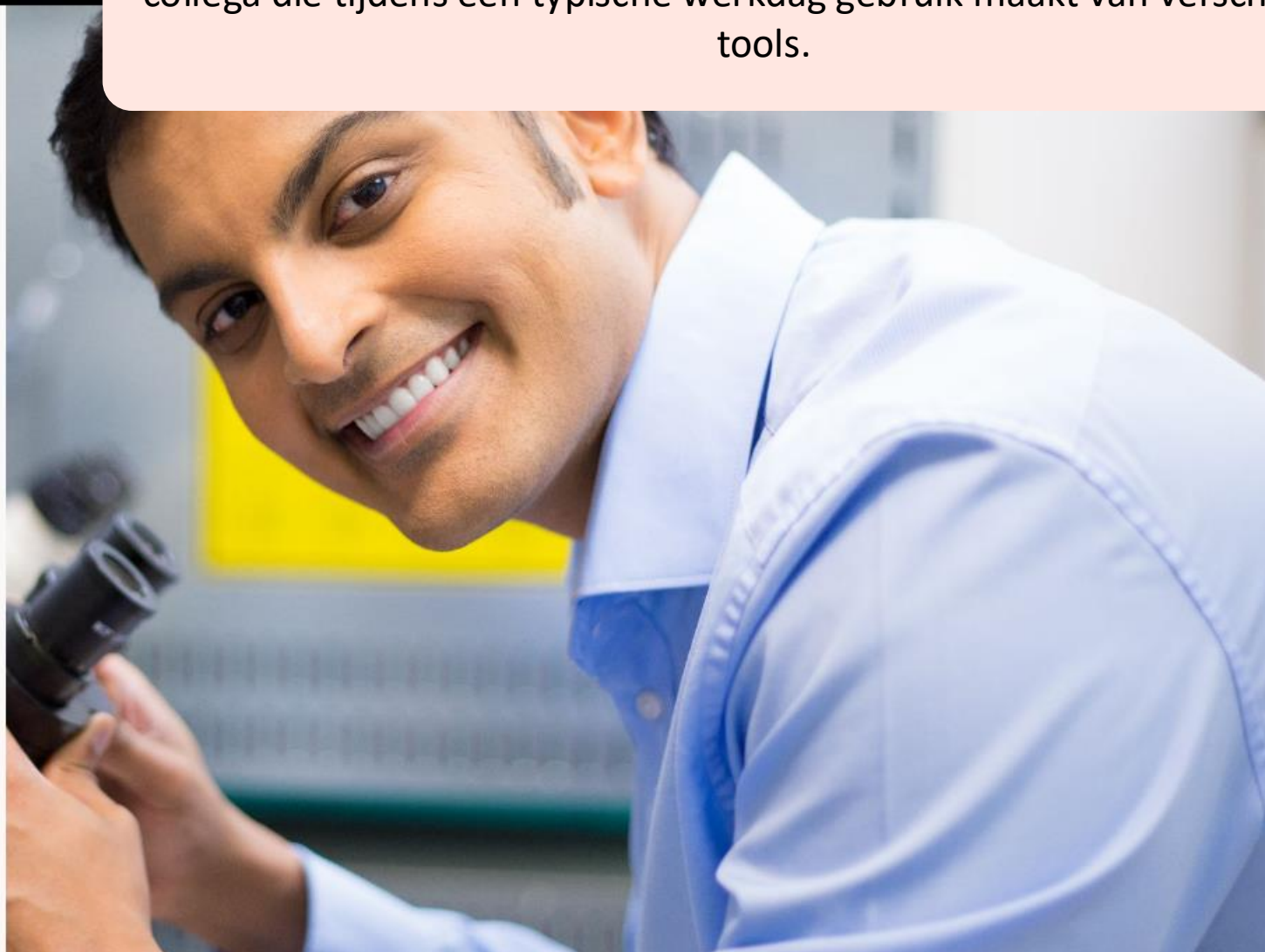


Een dag uit het leven van Stefaan

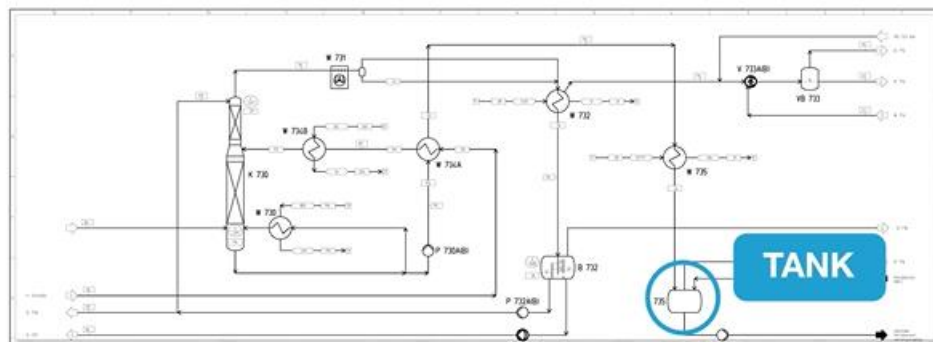
Dit is Stefaan. Hij werkt bij [] en werkt de hele dag samen met zijn collega's. Overloop dit traject om Stefaan te volgen tijdens een doordeweekse werkdag. Je komt te weten welke tools Stefaan gebruikt om met anderen samen te werken en hoe hij ze gebruikt.

Klik hieronder op de knop  om door dit hoofdstuk te bladeren of kies een specifieke pagina met de knop .

💡 In een opleiding over digitaal samenwerken volg je een (fictieve) collega die tijdens een typische werkdag gebruik maakt van verschillende tools.



💡 In een theoretische technische opleiding zitten getuigenissen van collega's waarom de inhoud belangrijk is voor het dagelijks werk.



Op  werken we met verschillende soorten **schema's**.
Net zoals toeristische kaarten je bezienswaardigheden helpen vinden, zijn onze
bedrijfsschema's een hulpmiddel om in een installatie op zoek te gaan naar
bijvoorbeeld een apparaat of leiding.

Bekijk enkele getuigenissen.



💡 In een theoretische technische opleiding zitten getuigenissen van collega's waarom de inhoud belangrijk is voor het dagelijks werk.



Bekijk enkele feiten over bedrijfsschema's



💡 Context is ook belangrijk in het toepassen van (nieuwe) kennis in herkenbare situaties.

GEDRAGSCODE

Hoe goed is jouw oordeel?

→ Start

💡 Context is ook belangrijk in het toepassen van (nieuwe) kennis in herkenbare situaties.

Een kans om je kennis bij te schaven

Scenario 1 van 3

Je ontvangt een e-mail van een adviesbureau. Zij nodigen je uit op een congres over een onderwerp waarmee je dagelijks te maken krijgt op het werk. Het adviesbureau is bereid je toegangsticket en een hotelkamer in het congresgebouw te betalen. Ze bieden ook een networkinglunch aan met verschillende andere klanten.

Volgende →

← Vorige

0 x

💡 Context is ook belangrijk in het toepassen van (nieuwe) kennis in herkenbare situaties.

Jij wilt ...

... handelen volgens de gedragscode.

Hoe reageer je op deze uitnodiging?

A

Ik accepteer met plezier de uitnodiging voor de conferentie en de bijkomende aanbiedingen met betrekking tot accommodatie en networkingmogelijkheden.

B

Ik aanvaard de uitnodiging voor de conferentie omdat het onderwerp verband houdt met mijn werk. Ik weiger echter beleefd alle bijkomende voordelen en ik ga op zoek naar mijn eigen accommodatie.

C

Ik weiger beleefd. Een dergelijke zakelijke gunst kan anderen doen twijfelen over mijn neutraliteit wanneer zij in de toekomst met dit bedrijf zakendoen.

💡 Context is ook belangrijk in het toepassen van (nieuwe) kennis in herkenbare situaties.

Voorzichtig en beleefd, maar in dit geval niet nodig.

Geschenken, vermakelijkheden en gunsten moeten altijd zorgvuldig worden overwogen omdat ze als een onrechtmatig voordeel kunnen worden beschouwd. In bovenstaand voorbeeld is dat echter niet het geval. Het is zeer logisch en zelfs nuttig dat je van de betrokken firma een dergelijk aanbod ontvangt.

Het beste antwoord is:

Ik accepteer met plezier de uitnodiging voor de conferentie en de bijkomende aanbiedingen met betrekking tot accommodatie en networkingmogelijkheden.

Om meer te weten te komen over integer zakendoen, gebruik je de knop Open inzicht.



Open inzicht

Volgende →

← Vorige

0x



💡 Context is ook belangrijk in het toepassen van (nieuwe) kennis in herkenbare situaties.

Integer zakendoen

We kunnen alleen succesvol blijven als we sterk concurreren. Maar dat doen we altijd eerlijk, fair en volledig in overeenstemming met de wet. Zakenrelaties gebaseerd op vertrouwen en wederzijdse voordelen zijn essentieel voor ons succes en we zullen streven om onze activiteiten te ontwikkelen door de behoeften van onze klanten, aannemers, leveranciers en jointventurepartners te begrijpen. Als lokale praktijken in strijd lijken te zijn met onze gedragsregels, moet je contact opnemen met de afdeling Corporate Legal voor advies voor je iets doet.

Strijd tegen omkoping en corruptie

- Geschenken, gemakkelikheden en gunsten
- Politieke bijdragen



Gedragcode

Integer zakendoen >

💡 Context is ook belangrijk in het toepassen van (nieuwe) kennis in herkenbare situaties.

Integer zakendoen

We kunnen alleen succesvol blijven als we sterk concurreren. Maar dat doen we altijd eerlijk, fair en volledig in overeenstemming met de wet. Zakenrelaties gebaseerd op vertrouwen en wederzijdse voordelen zijn essentieel voor ons succes en we zullen streven om onze activiteiten te ontwikkelen door de behoeften van onze klanten, aannemers, leveranciers en jointventurepartners te begrijpen. Als lokale praktijken in strijd lijken te zijn met onze gedragsregels, moet je contact

“Maar zelfs relevante content kan nog steeds passief zijn.”

- Politieke bijdragen



Oorzaak 3: passieve formats

Begrijpen is niet hetzelfde als leren. Lezen, kijken, doorklikken...en dan op het einde een quiz. Dat is geen leren. Dat is consumeren.”

In een grootschalige meta-analyse bleek dat interactieve betrokkenheid leidt tot hogere prestaties dan klassieke, passieve instructie.

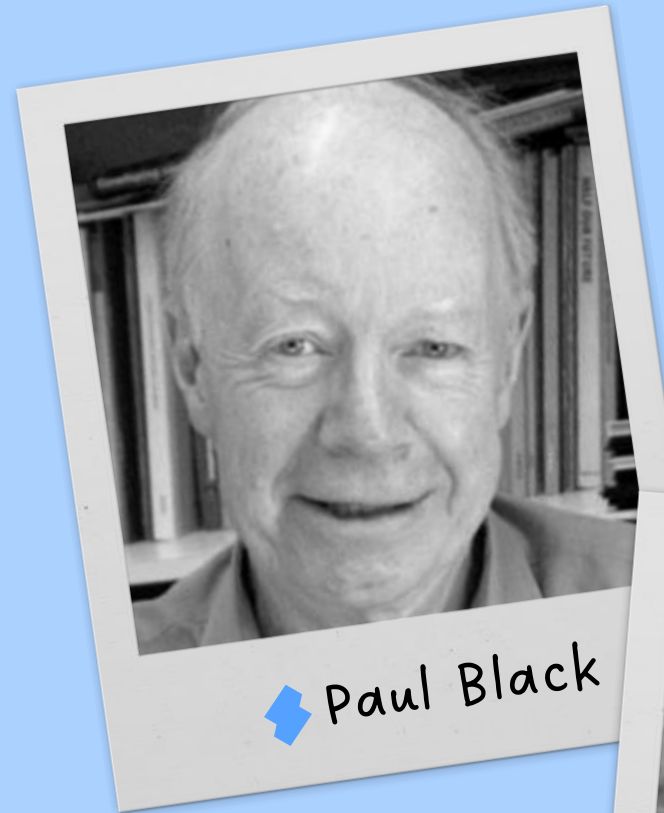


GEBRUIK FORMATIEVE EVALUATIES
ALS LEERACTIVITEITEN

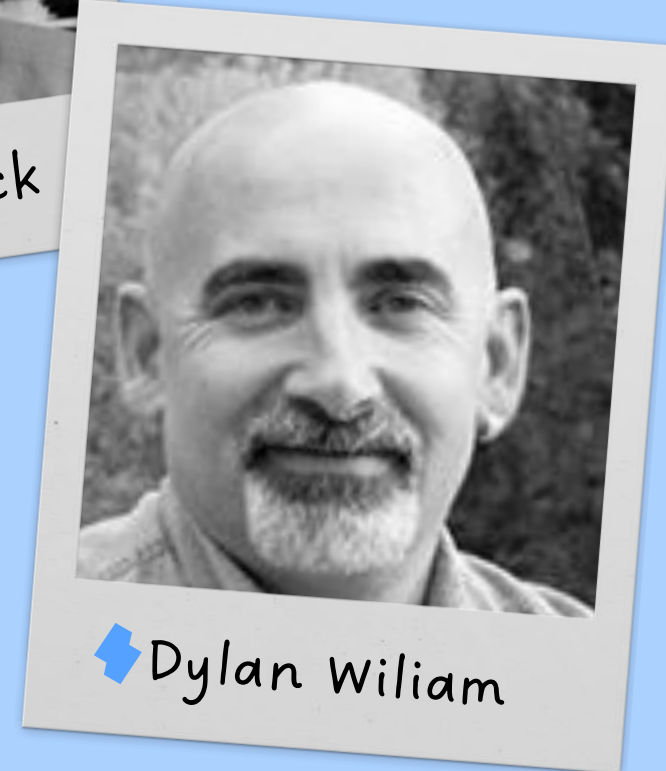


ACTIVEER
ZELFREFLECTIE BIJ DE DEELNEMERS

Bonwell & Eison, 1991; Cooperstein & Kocevar-Weidinger, 2004



✦ Paul Black



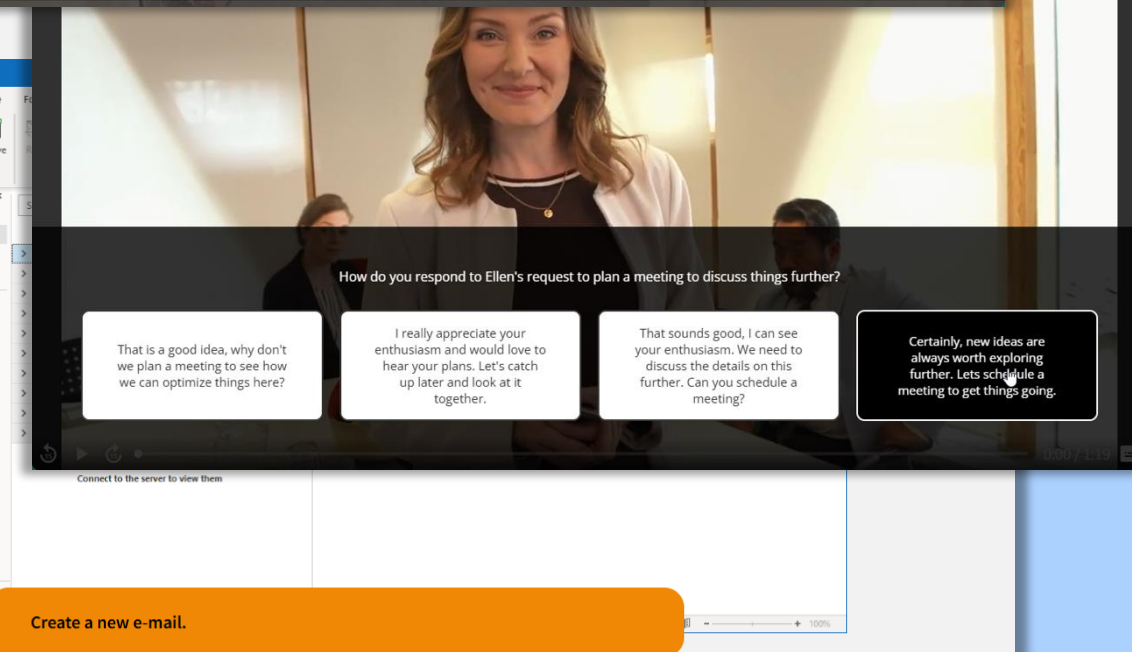
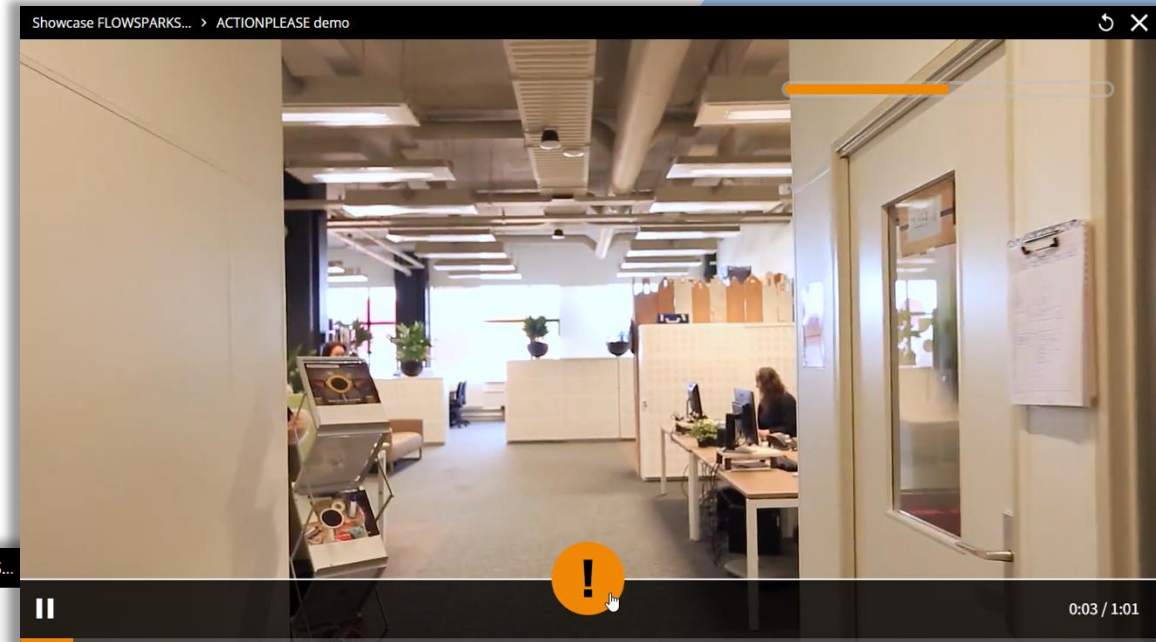
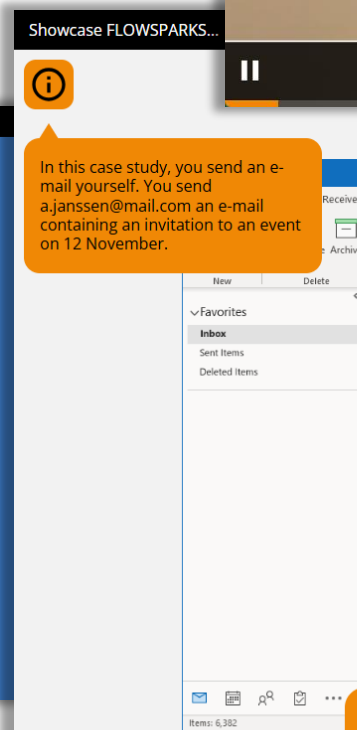
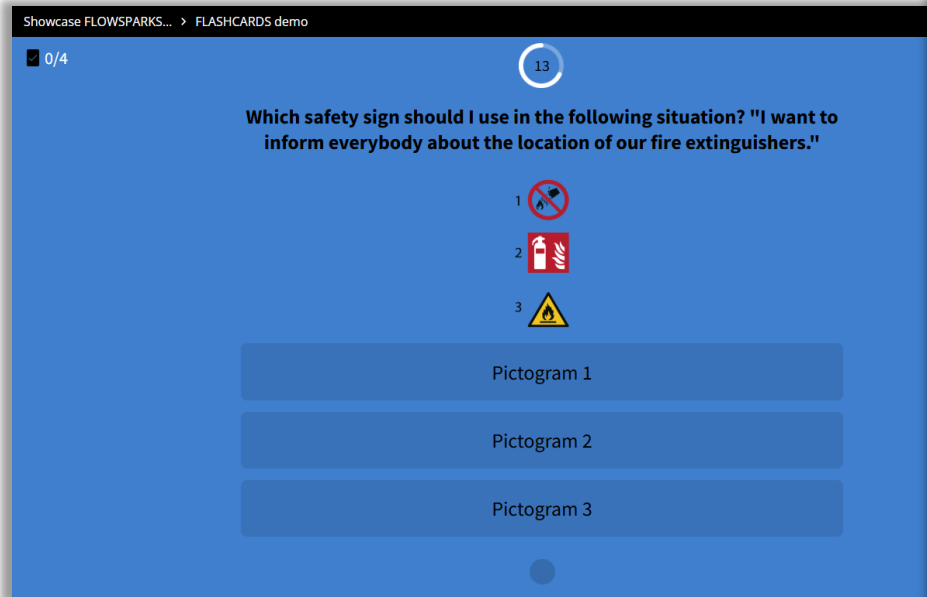
✦ Dylan Wiliam

Oorzaak 3: passieve formats

Actief leren betekent niet: spelletjes of gamification.

Het betekent: de deelnemer laten **nadenken**, **kiezen** of **toepassen**.

Met als doel: **cognitieve verwerking**.



✓ 2/4

💡 Heel simpel kan je een set vragen aanbieden die juist moeten beantwoord worden of ze blijven terugkeren.

Welk pictogram kan ik het beste gebruiken in de volgende situatie? "Ik wil iedereen informeren over de locatie van onze brandblussers."



Pictogram 1

Pictogram 2

Pictogram 3

Demo ACTIONPLEASE

💡 Een observatieoefening kan aangeboden worden waarbij men moet kiezen om in te grijpen of niet. Telkens komt ook een vraag om na te gaan of men weet waarom men moest ingrijpen of niet.



💡 Een observatieoefening kan aangeboden worden waarbij men moet kiezen om in te grijpen of niet. Telkens komt ook een vraag om na te gaan of men weet waarom men moest ingrijpen of niet.

Goed gedaan! Goed dat je hier ingreep!

Wat kan hier beter?

- ☐ De persoon werkt met vertrouwelijke informatie.
- ☒ De persoon heeft haar wachtwoord op een briefje opgehangen.
- ☐ Je kunt bij deze persoon op het scherm kijken.

💡 Een observatieoefening kan aangeboden worden waarbij men moet kiezen om in te grijpen of niet. Telkens komt ook een vraag om na te gaan of men weet waarom men moest ingrijpen of niet.

Goed gedaan!

Hang nooit briefjes op of naast je scherm met daarop je wachtwoorden. En deel je wachtwoord ook niet met collega's.

Kies daarnaast voor een sterk wachtwoord dat bestaat uit:

- minstens 8 tekens met hoofdletters
- kleine letters
- cijfers
- symbolen

Wijzig dit wachtwoord eens in de twee maanden.

▶ Ga verder

💡 Zet de deelnemer centraal in een vertakt scenario en bouw een scenario waarbij een verkeerde keuze ook verder leiden tot een verkeerd einde.

SMARTGAME example

0570

Deze klant is op zoek naar een iphone, maar die is niet op voorraad. Hoe ga jij hier mee om?

1

Notificaties

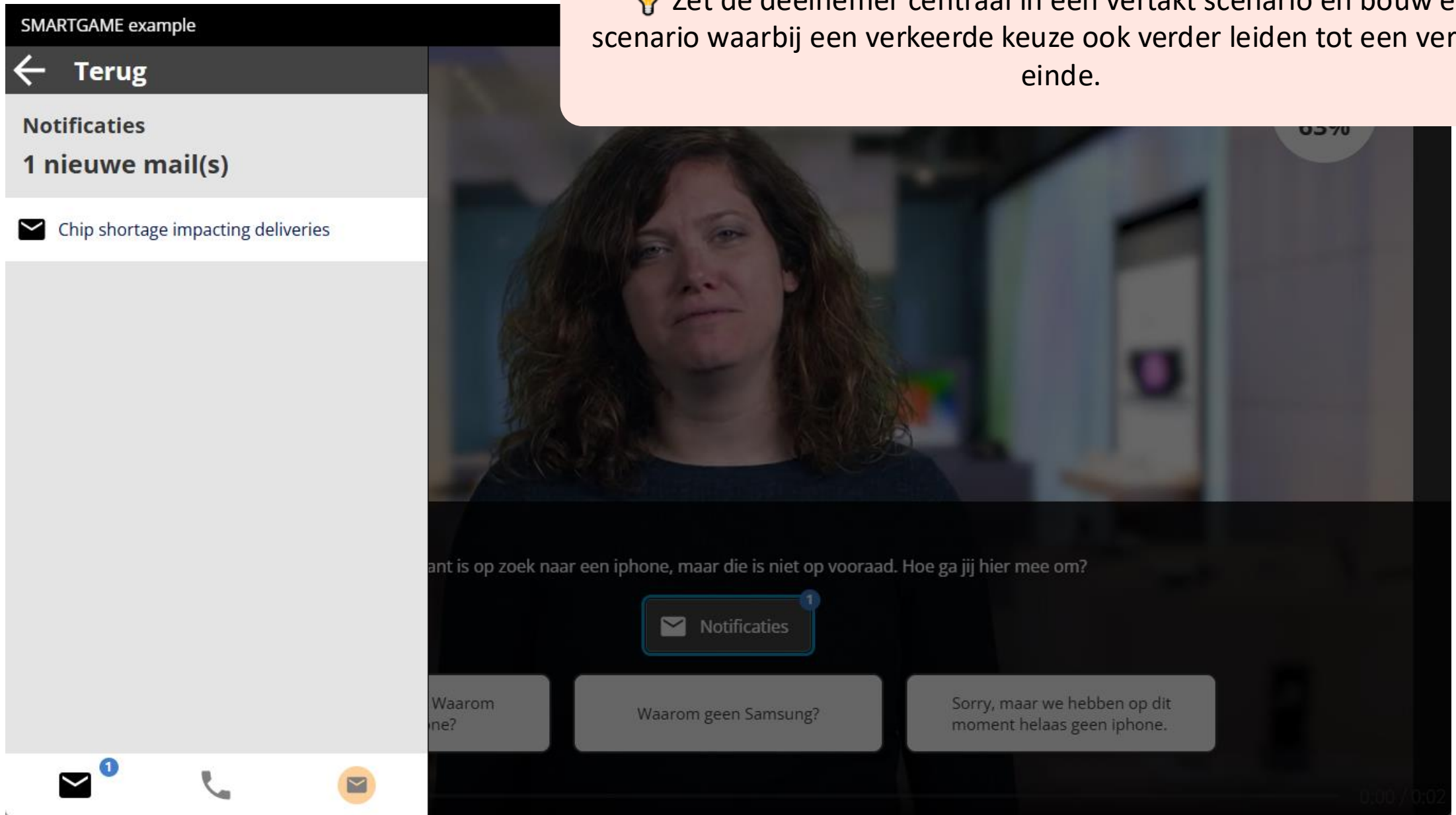
Wat leuk, dat kan. Waarom wil je de iPhone?

Waarom geen Samsung?

Sorry, maar we hebben op dit moment helaas geen iphone.

0:00 / 0:02

💡 Zet de deelnemer centraal in een vertakt scenario en bouw een scenario waarbij een verkeerde keuze ook verder leiden tot een verkeerd einde.



💡 Zet de deelnemer centraal in een vertakt scenario en bouw een scenario waarbij een verkeerde keuze ook verder leiden tot een verkeerd einde.

SMARTGAME example

0570

Deze klant is op zoek naar een iphone, maar die is niet op voorraad. Hoe ga jij hier mee om?

1

Notificaties

Wat leuk, dat kan. Waarom wil je de iPhone?

Waarom geen Samsung?

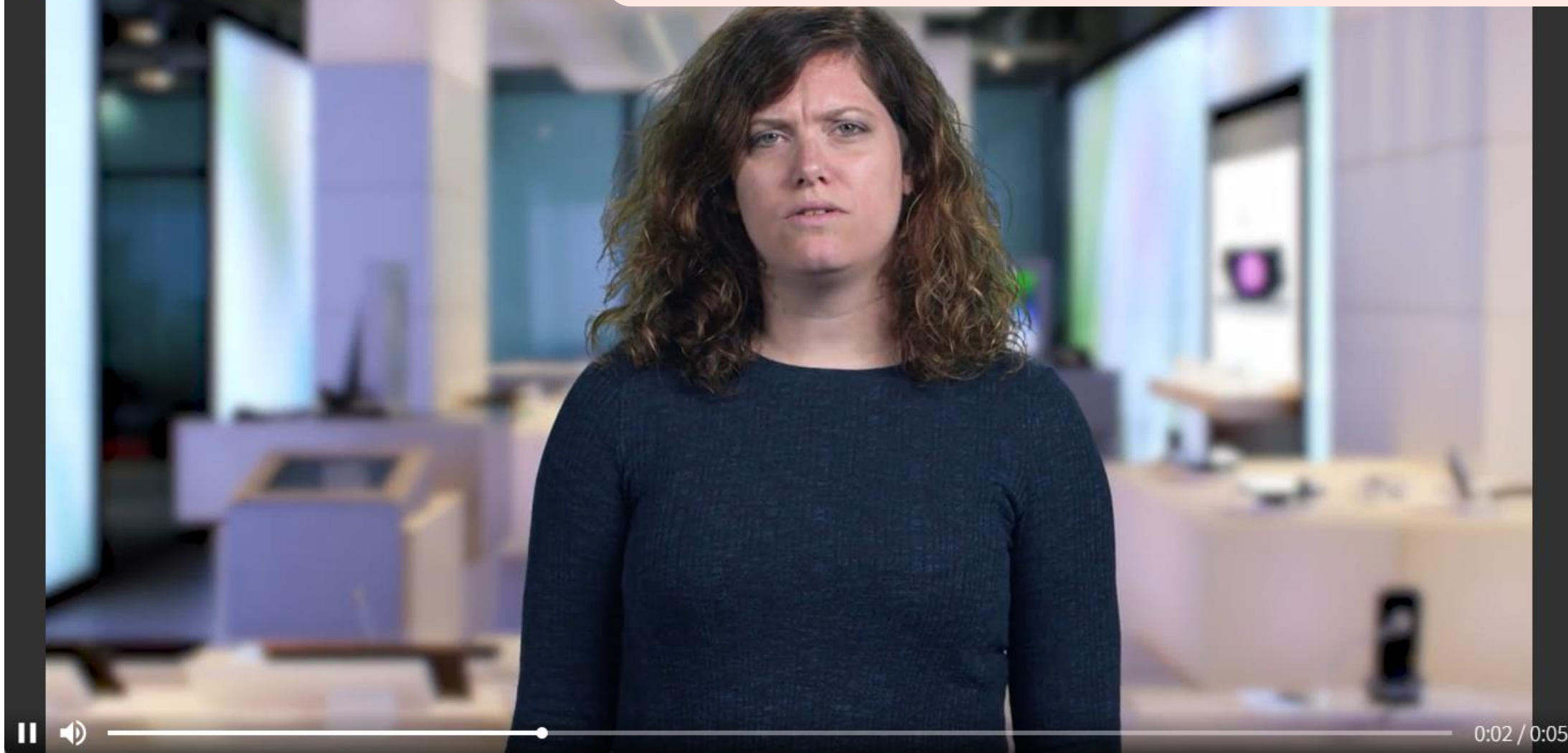
Sorry, maar we hebben op dit moment helaas geen iphone.

0:00 / 0:02

SMARTGAME example



💡 Zet de deelnemer centraal in een vertakt scenario en bouw een scenario waarbij een verkeerde keuze ook verder leiden tot een verkeerd einde.



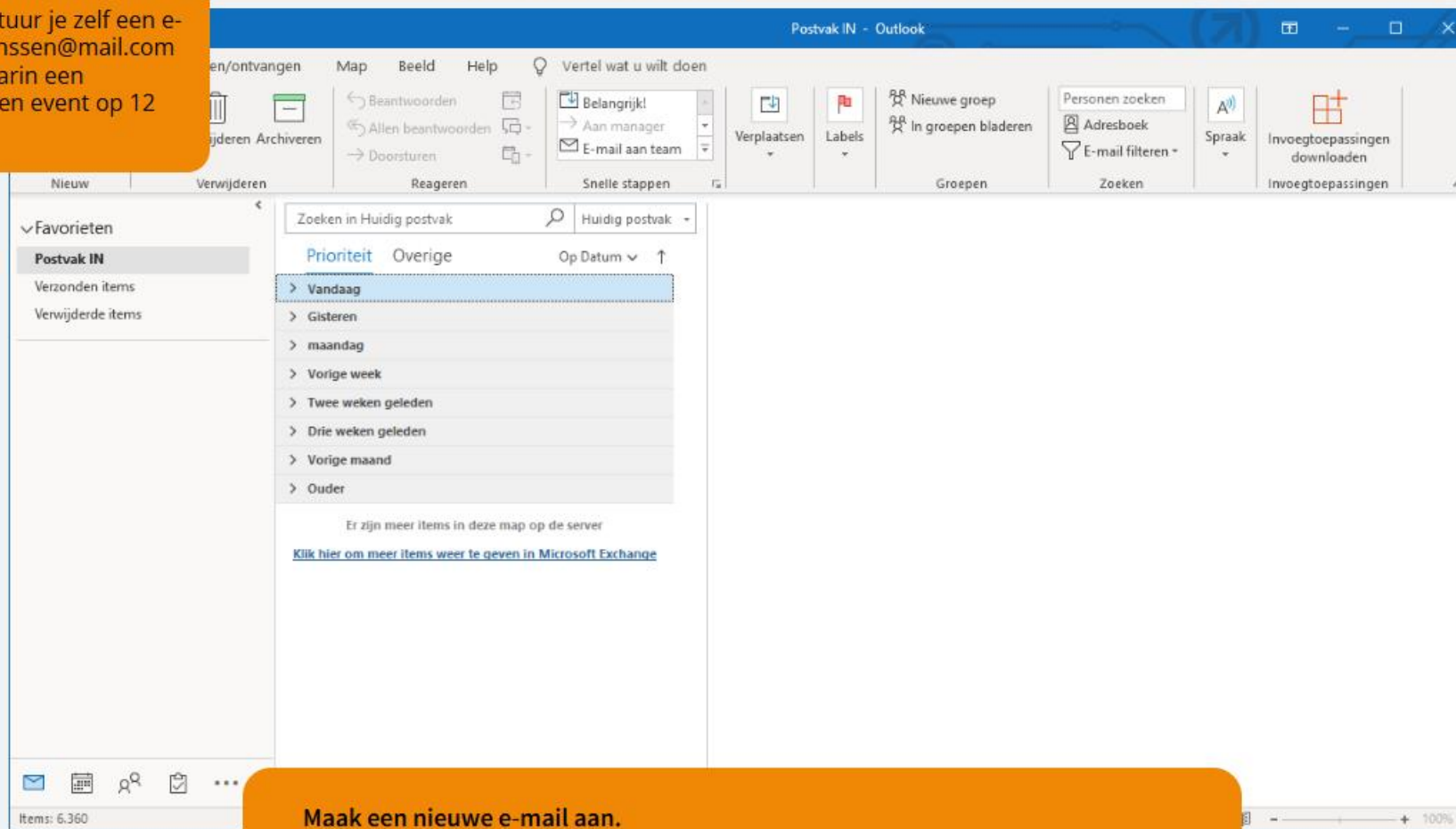


Laat bij software opleidingen, de deelnemer de kliks zelf uitvoeren en voorzie feedback bij een foute klik.



In deze casus verstuur je zelf een e-mail. Je stuurt a.janssen@mail.com een e-mail met daarin een uitnodiging voor een event op 12 november.

Stap 1 van 3 - Nieuwe e-mail aanmaken



Maak een nieuwe e-mail aan.

💡 Zelfreflectie kan door een reflectievraag te stellen die niet moet beantwoord worden OF kan ook door deelnemers te confronteren met hun antwoorden.

How do you deal with privacy-sensitive information?

Handling privacy-sensitive information carefully, applies to everyone within the organization. How do you deal with this on the work floor?

Next, you will see some statements. For each statement, you can indicate to what extent it fits you.

Good luck!

Start



💡 Zelfreflectie kan door een reflectievraag te stellen die niet moet beantwoord worden OF kan ook door deelnemers te confronteren met hun antwoorden.

I never share my log-in details with others.

In relation to others

I never lend my access pass to others.



I always meet visitors at reception.



I accompany visitors at all times, and show them out of the building.



I never talk about privacy-sensitive information in public spaces.



Submit

💡 Zelfreflectie kan door een reflectievraag te stellen die niet moet beantwoord worden OF kan ook door deelnemers te confronteren met hun antwoorden.

Take a look at your score below. The higher the percentage, the more carefully you handle privacy-sensitive information.





Ook een werkboek die doorheen een opleiding ingevuld/aangepast kan worden is een ideale manier om aan zelfreflectie te doen.

Customers

Now it is up to you to turn this theory into concrete objectives by answering the following questions.

What needs and problems are your customers trying to solve?



How can you better define and reach your ideal customer segments?



Your current customer base is sufficiently diversified.

Select

What can you do to increase customer satisfaction?

Another critical issue is cost
their investment. but many

How can you better define and

makers directly. Attending industry-specific events or webinars would also enable networking with potential clients.

Additionally, I would leverage customer success stories to demonstrate how our solutions have resolved similar challenges for other businesses. Adopting a consultative selling approach would further help in positioning myself as a problem-solver, conducting thorough needs assessments, and offering tailored recommendations to prospects. By implementing these strategies, I would be able to effectively define and connect with the customers most likely to benefit from our solutions.

Your current customer base is sufficiently diversified.

Agree

What can you do to increase customer satisfaction?

To enhance customer satisfaction, I would focus on delivering exceptional service, building trust, and ensuring our solutions continuously align with customer needs. This involves a multi-faceted approach that addresses both the technical and relational aspects of the customer experience.



Save



Ook een werkboek die doorheen een opleiding ingevuld/aangepast kan worden is een ideale manier om aan zelfreflectie te doen.

The Sales E-learning

You

Customers

> Clients: Assignment

Values

Channels

Customer relationship

Tasks

Tools

Team

Export

💡 Ook een werkboek die doorheen een opleiding ingevuld/aangepast kan worden is een ideale manier om aan zelfreflectie te doen.

Customers

Now it is up to you to turn this theory into concrete objectives by answering the following questions.

What needs and problems are your customers trying to solve?

I recognize that our customers are primarily seeking solutions to improve connectivity and reliability. Many businesses rely heavily on uninterrupted communication for their operations, and any downtime or lack of adequate coverage can be a significant obstacle. Customers often express a need for scalable solutions that can adapt to their business growth or fluctuating demands. However, they frequently encounter challenges with rigid service contracts or providers unable to accommodate their expansion.

Another critical issue is cost efficiency. Customers want to ensure they are getting value for their investment, but many find themselves paying for services they don't fully use or

How can you better define and reach your ideal customer segments?

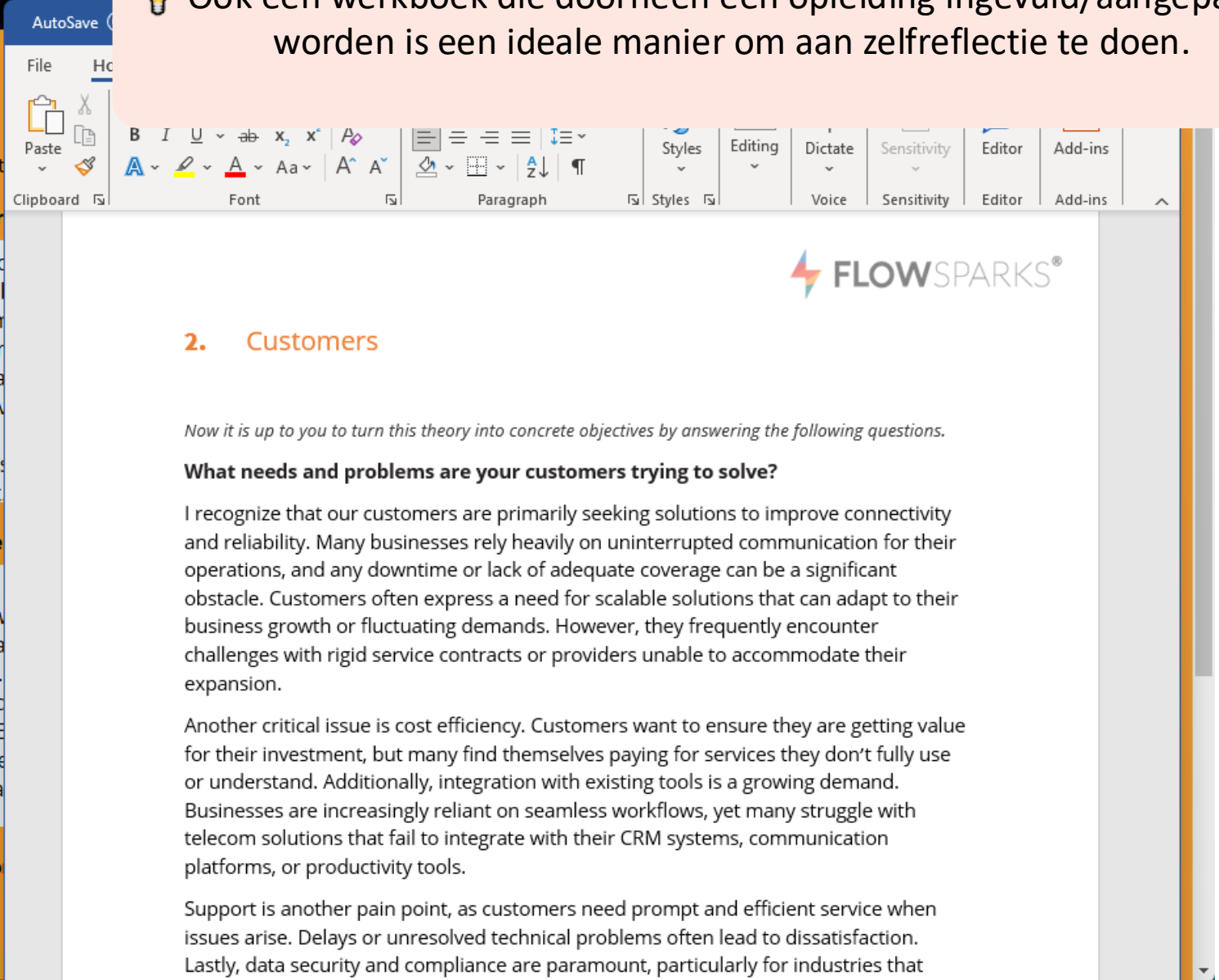
To better define my ideal customer segments, I focus on understanding the industries and businesses that would benefit the most from our telecom services. These typically include industries such as IT, healthcare, retail, and logistics, where seamless connectivity is critical to their operations. Additionally, businesses undergoing digital transformation or adopting hybrid work models are prime candidates for our solutions. Small to medium-sized enterprises (SMEs) often seek cost-effective and scalable telecom solutions, making them an important segment. Large enterprises, on the other hand, require more customized and integrated packages, presenting opportunities for high-value, long-term partnerships.

Our current customer base is sufficiently diversified.

Agree

What can you do to increase customer satisfaction?

💡 Ook een werkboek die doorheen een opleiding ingevuld/aangepast kan worden is een ideale manier om aan zelfreflectie te doen.



💡 Ook een werkboek die doorheen een opleiding ingevuld/aangepast kan worden is een ideale manier om aan zelfreflectie te doen.

“En dan is er nog een vierde oorzaak, die vaak onderschat wordt.”

Oorzaak 4: slecht doordacht ontwerp

Content zonder leerontwerp. Veel e-learning is technisch correct, maar didactisch arm.

Structuur en duidelijke doelen zijn een kritische factor voor leerervaringen.

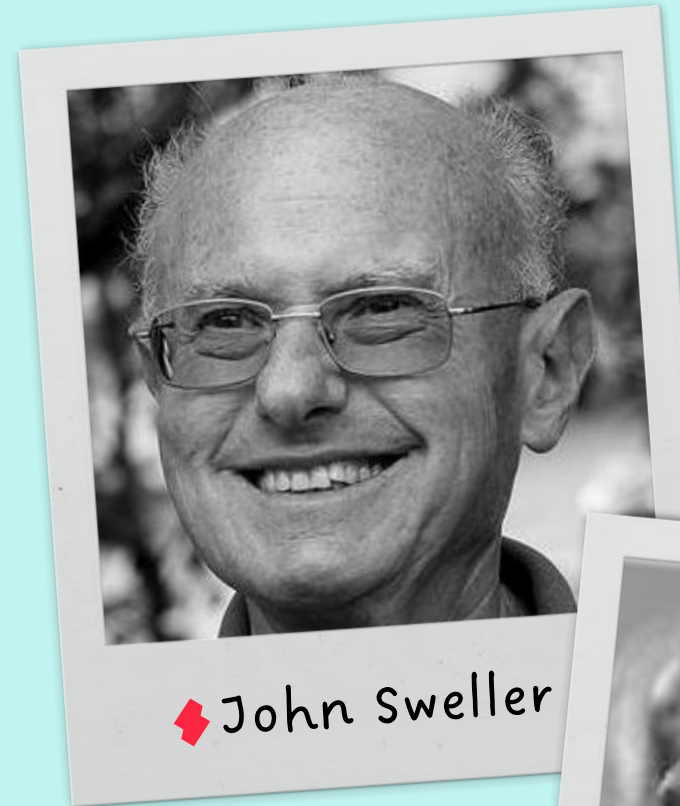


ZORG VOOR DUIDELIJKE NAVIGATIE
EN VISUEEL ONTWERP

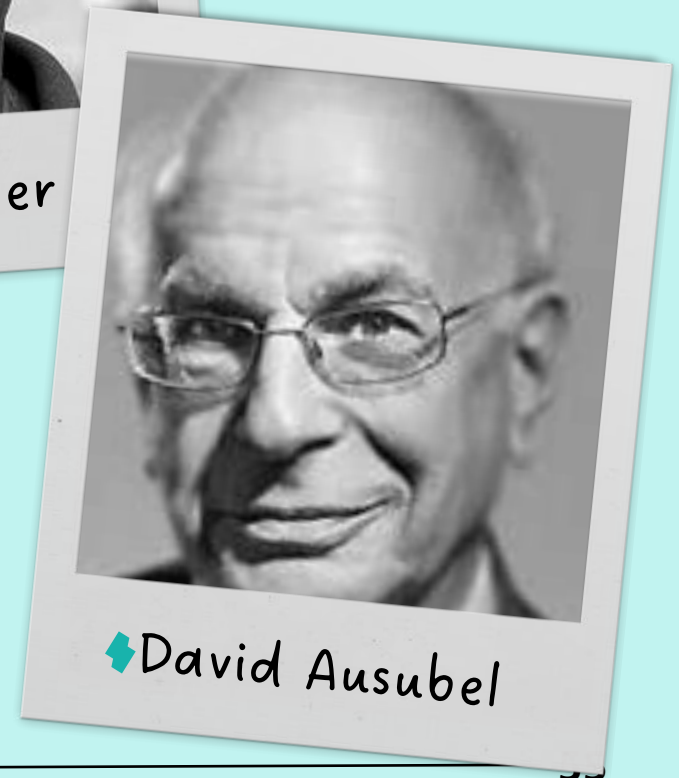


LOGISCHE VOLGORDE IN
STRUCTUUR

Workplace Learning Report 2024. (n.d.). <https://learning.linkedin.com/content/dam/me/business/en-us/amp/learning-solutions/images/wlr-2024/LinkedIn-Workplace-Learning-Report-2024.pdf>



♦ John Sweller



♦ David Ausubel



Oorzaak 4: slecht doordacht ontwerp

De oplossing zit niet in iedereen opleiden tot expert. Maar in **tools en formats die goed ontwerp afdwingen**.



THINK SAFE. ACT SAFE. LEAD SAFE.

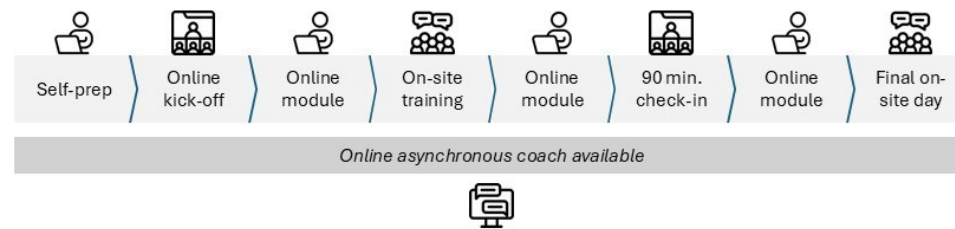
Welcome to THINK SAFE. ACT SAFE. LEAD SAFE.

This learning journey helps you make safety part of your daily **mindset** and **leadership** — not just a checklist. Through self-paced learning, live sessions, and on-site workshops, you will:

- **Strengthen your personal commitment** to safety
- Understand **what drives safe behaviour**
- Learn how to **lead by example** and inspire others

You'll explore real situations, reflect on your actions, and see how small changes can make a big difference.

Together, we build a strong safety culture.



💡 Begin met een duidelijke doelstelling van de opleiding en geef aan welke onderdelen aangeboden zullen worden.

Ergonomie op de werkvloer: blijf fit en productief!

Ergonomie gaat over het aanpassen van je werkplek en werkmethoden om je lichaam gezond te houden en blessures te voorkomen. Voor fabrieksmedewerkers is dit extra belangrijk omdat je vaak fysiek zwaar werk doet. Door een paar simpele aanpassingen kun je niet alleen je werk makkelijker maken, maar ook je productiviteit verhogen en je gezondheid beschermen. Laten we samen ontdekken hoe!

Inhoud
6 activiteiten

Voortgang
Not started

Aan de slag!

💡 Begin met een duidelijke doelstelling van de opleiding en geef aan welke onderdelen aangeboden zullen worden.

Blijf fit en productief!

1



Demo SMARTPAGES

2



Demo SMARTMAGAZINE

3



Demo ONTHESPOT

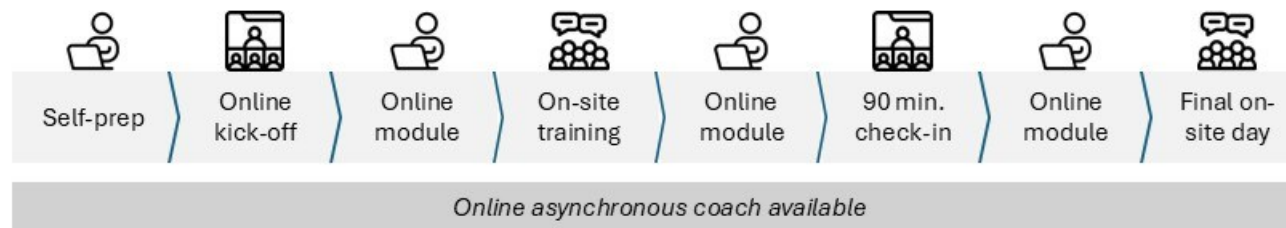
Welcome to THINK SAFE. ACT SAFE. LEAD SAFE.

This learning journey helps you make safety part of your daily **mindset** and **leadership** — not just a checklist. Through self-paced learning, live sessions, and on-site workshops, you will:

- **Strengthen your personal commitment** to safety
- Understand **what drives safe behaviour**
- Learn how to **lead by example** and inspire others

You'll explore real situations, reflect on your actions, and see how small changes can make a big difference.

Together, we build a strong safety culture.



💡 Als je overzicht grafische uitgewerkt kan worden, hou er dan nog altijd rekening mee dat je duidelijk aangeeft hoe je opleiding in elkaar zit. Die mentale kapstok is belangrijk.



Als je overzicht grafische uitgewerkt kan worden, hou er dan nog altijd rekening mee dat je duidelijk aangeeft hoe je opleiding in elkaar zit. Die mentale kapstok is belangrijk.

How to use this page

This page is your learning journey hub.
Here you can:

- Open each activity in the order shown below
- Track your progress step by step
- Find links to live sessions and on-site workshops
- Visit the coaching platform for support

Follow the activities in order — each step prepares you for the next.
Some tasks will be checked by your trainer, and you'll get personal feedback along the way.

Your training journey



Why Safety Matters

Start



Online kick-off session

Start

💡 Als je overzicht grafische uitgewerkt kan worden, hou er dan nog altijd rekening mee dat je duidelijk aangeeft hoe je opleiding in elkaar zit. Die mentale kapstok is belangrijk.

Your training journey



Why Safety Matters

Start



Acting Safely: Behaviour and Decisions

Start



Practical Safety Skills

Start



Leading Safety Every Day

Start



Online kick-off session

Start



On-site training day #1

Start



Online check-in session

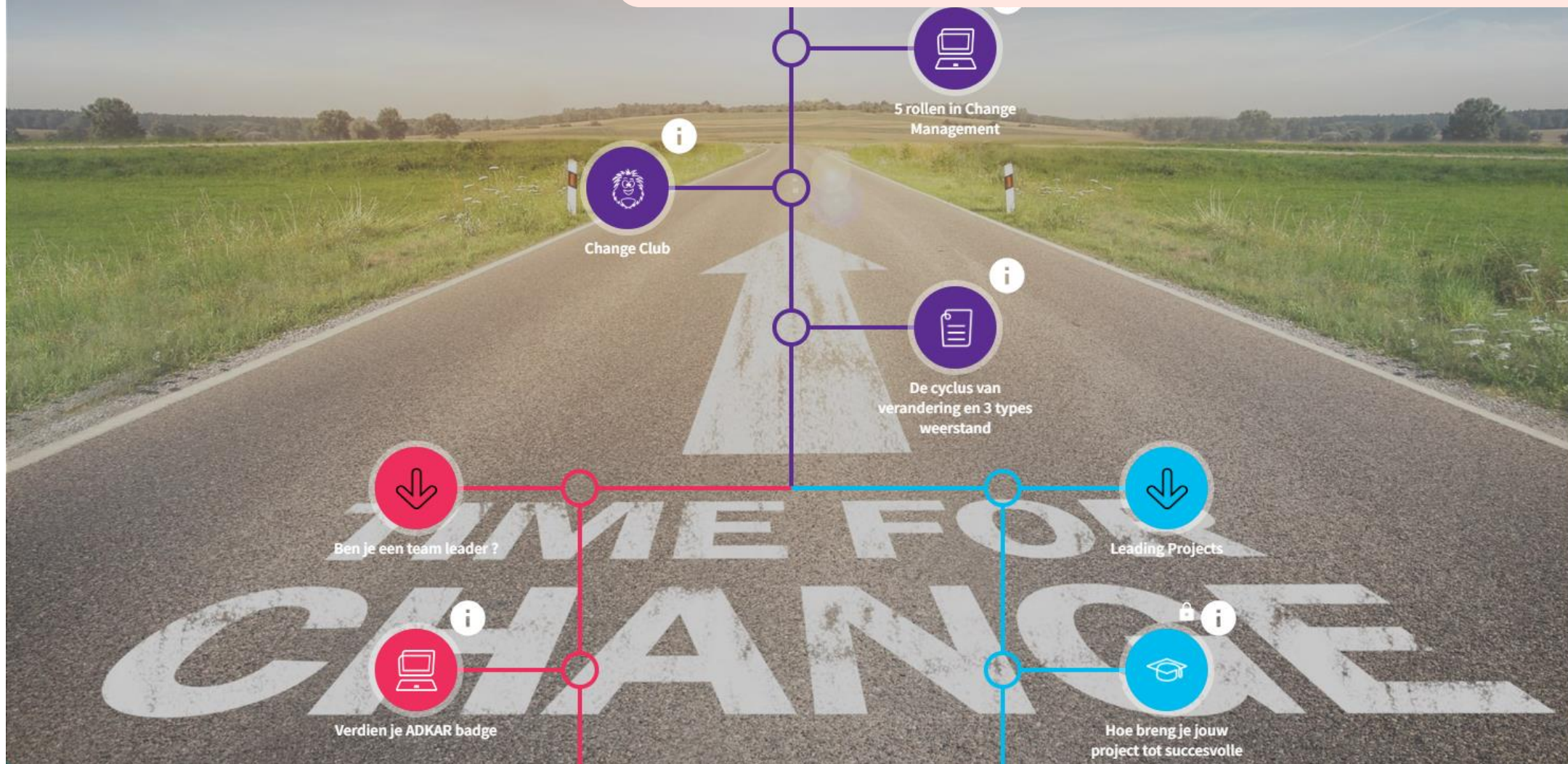
Start



On-site training day #2

Start

💡 Een overzichtspagina waarbij je ook de structuur van inhoud goed kan presenteren is onmisbaar om een mentaal model op te bouwen. Ook duidelijk aangeven wat al beschikbaar is kan helpen.



Tot slot



E-learning is niet saai. Slecht ontwerp wel.



Soms behandelen we E-learning als content in plaats van als leren, creëren we overload, irrelevantie en passiviteit.



Een tool zoals FLOWSPARKS kan het eenvoudiger maken om de juiste principes toe te passen.

LET'S

TALK

Christophe Jacobs
Chief Customer Success Coach



DOWNLOAD
DE SLIDES

Bezoek ons op
stand 32!

Kunnen jouw e-learnings optimaler?

Geïnteresseerd in één van onze templates?

Kom met ons praten op onze stand!