

Intitulé de la formation	« Module Commun »
Durée	5 jours – 60 heures
Objectifs pédagogiques	→ Comprendre l'écosystème touristique martiniquais, ses acteurs et les interactions entre les différentes filières afin de situer son activité dans une logique de destination. → Valoriser les richesses du territoire martiniquais et adapter son discours, son offre et sa communication aux attentes des différentes clientèles touristiques. → Développer une posture professionnelle favorisant une expérience client de qualité, en intégrant les bonnes pratiques d'accueil, de communication et de gestion des situations complexes. → Renforcer la coopération entre les professionnels du tourisme et inscrire sa pratique dans une démarche d'amélioration continue afin de contribuer durablement à l'attractivité et à la qualité de la destination Martinique.
Modalité pédagogiques	→ Apports ciblés illustrés par des données, cartes, situations et exemples contextualisés. → Études de cas, mises en situation, jeux de rôle et simulations directement reliés aux cinq filières. → Ateliers de co-construction, travaux en sous-groupes, analyses de pratiques et restitutions croisées. → Supports numériques et livret pédagogique remis en fin de formation.
Modalités d'évaluation et de suivi	→ Questionnaire préalable d'attentes et de niveau de connaissances → Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices → Evaluation des acquis en fin de formation → Attestation de formation délivrée à l'issue de la formation