



Hotele i
Gastronomia PLUS
Sp. z o.o.
★★★★★ 4,8 / 5
4 469 ocen

Szkolenie- Skuteczna sprzedaż i zarządzanie MICE w hotelu

Numer usługi 2026/08/20/14311/3756405

📍 Łódź
🏠 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 16:00 h
📅 01.12.2026 do 02.12.2026

3 148,80 PLN brutto
2 560,00 PLN netto
196,80 PLN brutto/h
160,00 PLN netto/h
187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane przede wszystkim do pracowników hoteli i obiektów noclegowych odpowiedzialnych za sprzedaż, organizację wydarzeń oraz obsługę klientów biznesowych i grupowych. Szkolenie jest szczególnie odpowiednie dla osób, które już pracują w branży hotelarskiej i chcą rozwinąć kompetencje sprzedażowe, negocjacyjne, organizacyjne i zarządcze związane z rynkiem MICE, a także dla pracowników przygotowujących się do objęcia stanowisk związanych ze sprzedażą i organizacją wydarzeń.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	30-11-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa potwierdza przygotowanie uczestników do skutecznego planowania, organizowania i realizowania sprzedaży usług MICE w hotelu, z uwzględnieniem specyfiki klientów biznesowych, negocjowania warunków współpracy,

budowania ofert dopasowanych do potrzeb klienta oraz zarządzania procesem sprzedaży. Uczestnicy rozwiną umiejętności w zakresie pozyskiwania klientów MICE, prowadzenia rozmów handlowych, prezentowania oferty hotelu, stosowania technik sprzedażowych oraz budowania długofalowych relacji

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje specyfikę rynku MICE oraz rozróżnia podstawowe rodzaje wydarzeń biznesowych organizowanych w hotelach.	wymienia główne segmenty rynku MICE	Wywiad swobodny
	rozróżnia rodzaje wydarzeń biznesowych, np. konferencje, kongresy, szkolenia, spotkania integracyjne	Wywiad swobodny
	opisuje ich podstawowe wymagania organizacyjne.	Wywiad swobodny
Identyfikuje potrzeby i oczekiwania klientów MICE oraz dobiera odpowiednie rozwiązania hotelowe do ich wymagań.	identyfikuje kluczowe potrzeby klienta na podstawie zapytania	Wywiad swobodny
	wskazuje najważniejsze wymagania dotyczące wydarzenia	Wywiad swobodny
	dobiera odpowiednie usługi, sale, wyposażenie i rozwiązania gastronomiczne do przedstawionego przypadku	Wywiad swobodny
Tworzy atrakcyjne i dopasowane do potrzeb klienta oferty MICE, uwzględniając zakres usług, standard obiektu, budżet oraz specyfikę wydarzenia. Stosuje techniki aktywnej sprzedaży, cross-sellingu i up-sellingu w sprzedaży usług MICE.	opracowuje ofertę MICE na podstawie określonego briefu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	uwzględnia w niej zakres usług, termin, liczbę uczestników, potrzeby techniczne i gastronomiczne oraz budżet	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dopasowuje rozwiązania do oczekiwań klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje minimum dwie techniki aktywnej sprzedaży	Obserwacja w warunkach symulowanych
	proponuje dodatkowe usługi w ramach cross-sellingu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wskazuje możliwości zastosowania up-sellingu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera technikę sprzedażową do potrzeb klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi rozmowę handlową z klientem biznesowym, prezentuje ofertę oraz argumentuje jej wartość.	prowodzi rozmowę handlową według określonego scenariusza	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zadaje pytania dotyczące potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	prezentuje ofertę	Obserwacja w warunkach symulowanych
	formułuje argumenty sprzedażowe	Obserwacja w warunkach symulowanych
	reaguje na pytania i obiekcje klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Negocjuje warunki współpracy z klientami MICE, uwzględniając interes hotelu, oczekiwania klienta oraz rentowność wydarzenia.	określa zakres możliwych ustępstw	Obserwacja w warunkach symulowanych
	formułuje propozycję negocjacyjną	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje argumentację podczas negocjacji i uzasadnia proponowane warunki	Obserwacja w warunkach symulowanych
	osiąga rozwiązanie uwzględniające potrzeby klienta i interes hotelu	Obserwacja w warunkach symulowanych
Planuje działania sprzedażowe skierowane do segmentu MICE oraz ustala priorytety i cele sprzedażowe.	określa cele sprzedażowe dla segmentu MICE	Wywiad swobodny
	planuje działania prowadzące do ich realizacji	Wywiad swobodny
	ustala priorytety	Wywiad swobodny
	określa grupę docelową	Wywiad swobodny
	dobiera odpowiednie działania prospectingowe i sprzedażowe	Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozwiązuje sytuacje problemowe i reklamacyjne związane z organizacją wydarzeń MICE oraz doбира aдекватne działania naprawcze.	identyfikuje źródło problemu analizując sytuację reklamacyjną	Wywiad swobodny
	proponuje możliwe rozwiązania dobierając adekwatne działanie naprawcze	Obserwacja w warunkach symulowanych
	formułuje komunikat do klienta w sytuacji trudnej	Obserwacja w warunkach symulowanych
Ocena potencjału sprzedażowy zapytań MICE oraz doбира działania zwiększające wartość i rentowność realizowanych wydarzeń.	analizuje zapytanie pod kątem potencjału sprzedażowego	Obserwacja w warunkach symulowanych
	ocenia możliwości zwiększenia wartości zamówienia	Obserwacja w warunkach symulowanych
	identyfikuje usługi dodatkowe	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera działania cross-sellingowe i up-sellingowe uzasadniając ich wpływ na rentowność wydarzenia.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Opracowuje strategie zwiększania sprzedaży usług MICE oraz wskazuje możliwości pozyskiwania nowych segmentów klientów biznesowych.	analizuje potencjał wybranego segmentu rynku	Obserwacja w warunkach symulowanych
	identyfikuje nowe grupy klientów	Obserwacja w warunkach symulowanych
	opracowuje propozycję strategii zwiększenia sprzedaży MICE	Wywiad swobodny
	formułuje działania służące pozyskaniu nowych klientów	Wywiad swobodny
	określa sposób monitorowania efektów strategii	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Szkolenie jest skierowane przede wszystkim do pracowników hoteli i obiektów noclegowych odpowiedzialnych za sprzedaż, organizację wydarzeń oraz obsługę klientów biznesowych i grupowych. Szkolenie jest szczególnie odpowiednie dla osób, które już pracują w branży hotelarskiej i chcą rozwinąć kompetencje sprzedażowe, negocjacyjne, organizacyjne i zarządcze związane z rynkiem MICE, a także dla pracowników przygotowujących się do objęcia stanowisk związanych ze sprzedażą i organizacją wydarzeń.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych. Przerwy wliczają się w czas szkolenia. Usługa jest rozpisana na 4 godziny zajęć teoretycznych i 12 godzin zajęć praktycznych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Dostawca usług posiada dokumentację potwierdzającą przebieg całego procesu walidacji. Za przeprowadzenie ww. procesu odpowiedzialny jest Piotr Tabor. Walidator dokonuje walidacji za pomocą wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych. Za pomocą wywiadu swobodnego poprzez zadawanie pytań kierunkowych sprawdza wiedzę nabytą podczas szkolenia. Przy użyciu metody obserwacji w warunkach symulowanych dokonuje walidacji umiejętności uczestników szkolenia poprzez zlecenie wykonania określonego zadania. Pod pojęciem walidacji kryją się wszystkie metody wskazane we wcześniejszej tabeli. Potwierdzeniem uzyskania kompetencji przez uczestników usługi jest certyfikat, natomiast przeprowadzenie procesu walidacji potwierdza protokół podpisany przez walidatora i trenera.

PROGRAM

Pozyskiwanie klientów MICE - firmy, agencje eventowe, szkoleniowe, instytucje i organizatorzy wydarzeń.

Skuteczny pierwszy kontakt z klientem - telefon, e-mail, LinkedIn oraz odpowiedź na zapytanie ofertowe.

Badanie potrzeb i kwalifikacja zapytania MICE - termin, liczba uczestników, budżet, noclegi, gastronomia, sale, technika i usługi dodatkowe.

Kalkulacja i rentowność wydarzeń MICE - jak oceniać potencjał finansowy zapytania i podejmować decyzje dotyczące ceny.

Tworzenie skutecznej oferty MICE - struktura, personalizacja, język korzyści i czytelna prezentacja pakietu.

Wykorzystanie AI w ofertowaniu i obsłudze MICE - szybsze przygotowanie ofert, wariantów wydarzeń i komunikacji z klientem.

Sprzedaż dodatkowa w MICE - cross-selling i up-selling noclegów, gastronomii, przerw kawowych, atrakcji, SPA, transportu i usług dodatkowych.

Follow-up i zarządzanie szansami sprzedażowymi - kiedy i jak ponawiać kontakt oraz prowadzić klienta do decyzji.

Negocjacje z klientem MICE - cena, rabaty, warunki anulacji, świadczenia dodatkowe i ochrona rentowności.

Domykanie sprzedaży i finalizacja ustaleń - potwierdzenia, umowy, zaliczki, harmonogram i odpowiedzialność stron.

- Planowanie wydarzenia po sprzedaży - stworzenie harmonogramu, checklisty i kompletnego briefu operacyjnego.
- Koordinacja realizacji wydarzenia w hotelu - przepływ informacji pomiędzy działem MICE, recepcją, gastronomią, kuchnią, techniką i housekeepingiem.
- Zarządzanie zmianami i sytuacjami kryzysowymi - zmiana liczby uczestników, opóźnienia, reklamacje, awarie i dodatkowe oczekiwania klienta.
- Standard obsługi klienta podczas wydarzenia - rola koordynatora MICE przed, w trakcie i po realizacji eventu.
- Rozliczenie wydarzenia i kontrola kosztów - zgodność realizacji z zamówieniem, koszty dodatkowe, dokumentacja i rentowność.
- Budowanie lojalności i powrotów klientów MICE - kontakt po wydarzeniu, feedback, rekomendacje i planowanie kolejnych realizacji.
- Zarządzanie pipeline'em MICE i CRM - statusy zapytań, priorytety, lead time, prognozowanie sprzedaży i planowanie pracy.
- KPI działu MICE - konwersja zapytań, średnia wartość wydarzenia, przychód, rentowność, liczba utraconych zapytań i udział klientów powracających

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 27

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 27 Rynek MICE i jego znaczenie dla hotelu - konferencje, szkolenia, eventy, grupy biznesowe i wydarzenia specjalne jako źródło przychodów.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	09:00	09:30	00:30
2 z 27 Organizacja pracy działu MICE - podział odpowiedzialności, zakres kompetencji i współpraca ze sprzedażą, recepcją, gastronomią i służbą pięter.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	09:30	10:00	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 27 Pozyskiwanie klientów MICE - firmy, agencje eventowe, szkoleniowe, instytucje i organizatorzy wydarzeń.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	10:00	10:30	00:30
4 z 27 Skuteczny pierwszy kontakt z klientem - telefon, e-mail, LinkedIn oraz odpowiedź na zapytanie ofertowe.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	10:30	11:00	00:30
5 z 27 -	Przerwa	-	01-12-2026	11:00	11:15	00:15
6 z 27 Badanie potrzeb i kwalifikacja zapytania MICE - termin, liczba uczestników, budżet, noclegi, gastronomia, sale, technika i usługi dodatkowe.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	11:15	11:45	00:30
7 z 27 Kalkulacja i rentowność wydarzeń MICE - jak oceniać potencjał finansowy zapytania i podejmować decyzje dotyczące ceny.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	11:45	12:15	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 27 Tworzenie skutecznej oferty MICE - struktura, personalizacja, język korzyści i czytelna prezentacja pakietu.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	12:15	13:15	01:00
9 z 27 -	Przerwa	-	01-12-2026	13:15	14:00	00:45
10 z 27 Wykorzystanie AI w ofertowaniu i obsłudze MICE - szybsze przygotowanie ofert, wariantów wydarzeń i komunikacji z klientem.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	14:00	15:00	01:00
11 z 27 1. Sprzedaż dodatkowa w MICE - cross-selling i up-selling noclegów, gastronomii, przerw kawowych, atrakcji, SPA, transportu i usług dodatkowych.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	15:00	16:00	01:00
12 z 27 -	Przerwa	-	01-12-2026	16:00	16:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 27 Follow-up i zarządzanie szansami sprzedażowymi - kiedy i jak ponawiać kontakt oraz prowadzić klienta do decyzji.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	01-12-2026	16:15	17:00	00:45
14 z 27 Negocjacje z klientem MICE - cena, rabaty, warunki anulacji, świadczenia dodatkowe i ochrona rentowności.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	09:00	09:30	00:30
15 z 27 Domykanie sprzedaży i finalizacja ustaleń - potwierdzenia , umowy, zaliczki, harmonogram i odpowiedzialność stron.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	09:30	10:00	00:30
16 z 27 Planowanie wydarzenia po sprzedaży - stworzenie harmonogramu, checklisty i kompletnego briefu operacyjnego.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	10:00	11:00	01:00
17 z 27 -	Przerwa	-	02-12-2026	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 27 Koordynacja realizacji wydarzenia w hotelu - przepływ informacji pomiędzy działem MICE, recepcją, gastronomią, kuchnią, techniką i housekeepingiem.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	11:15	12:15	01:00
19 z 27 Zarządzanie zmianami i sytuacjami kryzysowymi - zmiana liczby uczestników, opóźnienia, reklamacje, awarie i dodatkowe oczekiwania klienta.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	12:15	12:45	00:30
20 z 27 Standard obsługi klienta podczas wydarzenia - rola koordynatora MICE przed, w trakcie i po realizacji eventu.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	12:45	13:15	00:30
21 z 27 -	Przerwa	-	02-12-2026	13:15	14:00	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 27 Rozliczenie wydarzenia i kontrola kosztów - zgodność realizacji z zamówieniem , koszty dodatkowe, dokumentacja i rentowność.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	14:00	14:30	00:30
23 z 27 Budowanie lojalności i powrotów klientów MICE - kontakt po wydarzeniu, feedback, rekomendacje i planowanie kolejnych realizacji.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	14:30	15:00	00:30
24 z 27 Zarządzanie pipeline'em MICE i CRM - statusy zapytań, priorytety, lead time, prognozowani e sprzedaży i planowanie pracy.	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	15:00	15:30	00:30
25 z 27 -	Przerwa	-	02-12-2026	15:30	15:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
26 z 27 KPI działu MICE - konwersja zapytań, średnia wartość wydarzenia, przychód, rentowność, liczba utraconych zapytań i udział klientów powracających	Zajęcia	Krystyna Rozpara	02-12-2026	15:45	16:15	00:30
27 z 27 -	Walidacja	-	02-12-2026	16:15	17:00	00:45

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	12:45
w tym suma godzin walidacji	00:45
w tym suma przerw	02:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania ze zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 148,80 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 560,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	196,80 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krystyna Rozpara

Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego Wydział Kulturoznawstwa. Praktyk hotelarstwa z 20-letnim doświadczeniem zawodowym w branży. Swoją pasję do podróżowania i poznawania ludzi rozwijała w międzynarodowych cztero- i pięciogwiazdkowych hotelach w Polsce i za granicą oraz w liniach lotniczych. Doradzała w zakresie budowy, remontów i otwarć obiektów hotelowych i apartoteli. Praktyk w zakresie zarządzania operacyjnego pionami sprzedaży, recepcji, służby pięter i gastronomii. Specjalizuje się z zakresie obsługi recepcji: bezpośrednia obsługa gościa, kreowanie niezapomnianych doznań podczas pobytu (guest experience) oraz efektywnej sprzedaży usług hotelowych. Swoje szkolenia przeprowadza w oparciu o autorski program wykorzystując elementy relaksacji i jogi w biznesie.

Współpracowała m.in z: Fabryka Wełny Hotel & SPA, Novotel Łódź Centrum, Holiday Inn Łódź, Andel's Łódź. Dyplomowany Instruktor „Relaksacja i joga” – tytuł zdobyty na warszawskiej Akademii Wychowania Fizycznego. Na co dzień kieruje się zasadą Alberta Camusa “Usuń ze swojego słownika słowo problem i zastąp je słowem wyzwanie. Twoje życie stanie się nagle bardziej podniecające i interesujące.”. Trener w Hotelach PLUS. Adres e-mail: szkolenia@hoteleplus.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (plik lub/i prezentacje w formacie pdf), co umożliwi im utrwalenie wiedzy.

Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowym doświadczeniem w organizacji i sprzedaży eventów biznesowych.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowane w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT.

Adres

ul. Mikołaja Kopernika 64

90-553 Łódź

woj. łódzkie

Hotel Tobacco

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105