**2023年全国职业院校技能大赛**

**《酒店服务》赛项赛题B卷**

**第8套**

你是酒店前厅工作人员，请根据给出的信息，完成前厅服务模块中客人投诉或突发事件处理。

李先生预订了酒店湖景房一晚，酒店宣传从该房型可以直接观赏湖景，而李先生分配到的房间却被一棵树遮挡，无法观赏到海景，且酒店宣传中的私人庭院也时而有工作人员进入，李先生认为酒店有虚假宣传的嫌疑且未尊重住客的个人隐私，并对此进行了投诉。