**2026年河北省职业院校技能大赛**

**《酒店服务》赛项赛题B卷**

**第2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。

晚上12：50分，酒店住客胡先生持“免费酒券”到酒店酒吧喝酒，酒吧的标明的服务时间是凌晨1：00止，此时一位服务员说：“收市了，没酒了。”而且对客人的问话不再理睬，客人当场气愤的到前台投诉。