**2026年河北省职业院校技能大赛**

**《酒店服务》赛项赛题B卷**

**第3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。

你接到酒店住客王先生电话，说他的一个外地朋友到酒店来拜访他，正在酒店大堂等候，而他在外面商谈业务，需要一个小时才能赶回，请你帮忙打开客房让他朋友先进去休息。