**2026年河北省职业院校技能大赛**

**《酒店服务》赛项赛题B卷**

**第4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。

王女士在入住酒店期间，在客房内不慎滑倒，脚部出现肿胀现象，去医院就医后被诊断为软组织挫伤，王女士认为是酒店房间内地板太滑导致其摔倒，对酒店提出投诉。