**2023年全国职业院校技能大赛**

**《酒店服务》赛项赛题B卷**

**第10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。

酒店1919房间客人田女士在该酒店已入住3天，按入住信息应于当日中午12点办理离店手续，但12点20分仍未见A女士到前台办理离店手续，前台服务员电话1919房间进行退房提醒，但田女士并无退房意愿也不愿办理续住手续。