TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

**KHOA THỐNG KÊ – TIN HỌC**

–––––––––––––––––––––––––––––––



**BÁO CÁO BÀI TẬP NHÓM**

MÔN HỌC PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN

***Đề tài:***

**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ BÁN HÀNG**

***Địa chỉ khảo sát: 63 Phan Tứ, Bắc Mỹ An, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng***

|  |  |
| --- | --- |
| Lớp | : 49K14.2 |
| Nhóm | : 49K142.05 |
| Thành viên | : Trần Thị Ánh Lai |
|  | : Mai Thị Ánh Loan |
|  | : Nguyễn Thị Phương Thảo |
|  | : Nguyễn Văn Nhật Tâm |
|  | : Lê Thế Văn |

**Đà Nẵng,** **09/2025**

Dạ em chào anh/chị, chúng em là nhóm sinh viên trường Đại học Kinh tế. Hiện tại nhóm em đang thực hiện một đề tài khảo sát để xây dựng và phát triển hệ thống quản lý bán hàng.

Trước tiên em xin cảm ơn anh/chị đã dành thời gian để hỗ trợ bọn em. Mục đích của buổi trao đổi hôm nay là để em tìm hiểu về cách anh/chị đang quản lý cửa hàng, những khó khăn trong quá trình làm việc, từ đó bọn em có thể đề xuất giải pháp phù hợp và dễ sử dụng nhất.

Trong quá trình phỏng vấn, em xin phép ghi chép lại thông để phục vụ cho việc nghiên cứu, và thông tin chỉ phục vụ cho mục đích học tập thôi, hoàn toàn không dùng cho mục đích kinh doanh hay quảng cáo.

Không biết bây giờ em có thể bắt đầu trao đổi cùng anh/chị được không ạ?

1. **Thông tin cơ bản về cửa hàng**
2. Anh/chị có thể giới thiệu sơ lược về minimart của mình không ạ? Ví dụ như quy mô, số lượng chi nhánh, nhân sự (nếu có)?
3. Trong quá trình quản lý cửa hàng, anh/chị cảm thấy khâu nào là khó khăn nhất? Ví dụ như kiểm soát tồn kho, công nợ nhà cung cấp, hay quản lý bán hàng hằng ngày?
4. Anh/chị có từng dùng thử hoặc nghe nói về các phần mềm quản lý bán hàng chưa?
   1. **Trường hợp 1: Khách hàng đã từng dùng**
5. Anh/chị có thể chia sẻ về phần mềm mà anh/chị đã dùng là gì không?
6. Anh/chị thấy phần mềm đó thuận tiện ở điểm nào nhất? Ví dụ như tính tiền nhanh, quản lý hàng hóa, hay báo cáo doanh thu?
7. Trong quá trình sử dụng, anh/chị có gặp điểm gì bất tiện hoặc chưa phù hợp với cửa hàng của mình không?
8. Nếu có một phần mềm khác đơn giản hơn và khắc phục được những hạn chế đó, anh/chị có quan tâm không?
   1. **Trường hợp 2: Khách hàng chưa từng dùng**
9. Vậy hiện tại anh/chị quản lý mọi thứ chủ yếu bằng cách ghi chép thủ công, Excel hay chỉ nhớ trong đầu thôi ạ?
10. Anh/chị đã từng nghĩ đến việc dùng phần mềm quản lý bán hàng chưa? Nếu chưa thì thường là vì lý do gì ạ, ví dụ như thấy khó dùng, tốn chi phí, hay chưa thật sự cần thiết?
11. Nếu có một phần mềm thật đơn giản, dễ dùng và trực quan chỉ cần vài thao tác là có thể quản lý hàng hóa và tính tiền, anh/chị có muốn thử không ạ?
12. **Nhóm câu hỏi theo nghiệp vụ**
13. **Quản lý hàng hóa**
14. Hiện tại anh/chị thường nhập và quản lý số lượng hàng hóa trong cửa hàng theo cách nào? Ví dụ như ghi chép thủ công, sử dụng phần mềm hỗ trợ như Excel hay chỉ nhớ trong đầu thôi ạ?
15. Anh/chị có gặp khó khăn gì trong việc kiểm soát tồn kho ví dụ như tình trạng hàng bị thiếu mà không biết trước, hoặc hàng tồn quá nhiều, hay lẫn cả hàng gần hết hạn không ạ?
16. *Nếu có một phần mềm giúp quản lý hàng hoá với đầy đủ chức năng như: lưu trữ thông tin chi tiết sản phẩm, cho phép thêm – sửa – xoá sản phẩm, theo dõi nhập – xuất – tồn kho, tự động cập nhật số lượng hàng còn lại và cảnh báo khi hàng sắp hết hoặc gần hết hạn. Anh/chị có thấy tiện và muốn sử dụng không ạ?*
17. **Quản lý bán hàng**
18. Khi bán hàng, anh/chị thường tính tiền và lưu lại thông tin bằng cách nào ạ (ghi chép tay, dùng máy tính tiền hay Excel)?
19. Anh/chị hiện nay đang theo dõi và áp dụng khuyến mãi khi tính tiền như thế nào ạ? Có hệ thống hỗ trợ hay phải làm thủ công?
20. *Nếu anh/chị chỉ cần quét mã vạch, phần mềm sẽ tự động hiện giá, cộng tổng tiền, áp dụng khuyến mãi nếu có và in hoá đơn cho khách. Anh/chị có thấy việc này tiện lợi hơn so với tính tiền thủ công không?*
21. Hiện tại sau khi bán hàng, hóa đơn/phiếu tính tiền thường được lưu trữ ra sao ạ? Chỉ đưa cho khách, hay có lưu lại ở cửa hàng? Vậy khi cần xem lại dữ liệu bán hàng cũ, anh/chị thấy việc tìm kiếm có thuận tiện không?
22. Nếu khách muốn trả hoặc đổi hàng sau khi đã thanh toán, cửa hàng sẽ xử lý ra sao? Có quy trình cụ thể không ạ?
23. *Phần mềm này có thể lưu trữ dữ liệu bán hàng, cho phép khách hàng trả hoặc đổi hàng dễ dàng, tổng hợp doanh thu hằng ngày và xem báo cáo theo ngày/tháng. Anh/chị có muốn sử dụng những tính năng này không?*
24. *Anh/chị có mong muốn hệ thống xử lý nhanh, không lag ngay cả khi có nhiều hóa đơn cùng lúc và hoạt động 24/7 và vẫn có thể bán hàng bình thường ngay cả khi mất kết nối internet (offline), dữ liệu sẽ tự đồng bộ khi có mạng trở lại không?*
25. *Nếu hệ thống có thể hoạt động trên nhiều thiết bị khác nhau như máy tính, điện thoại, máy tính bảng để tiện sử dụng ở bất cứ đâu thì anh/chị thấy có cần thiết không?*
26. **Quản lý thông tin nhà cung cấp, công nợ và thanh toán nhà cung cấp**
27. Anh/chị có thể cho em biết hiện tại cửa hàng đang hợp tác với khoảng bao nhiêu nhà cung cấp thường xuyên ạ?
28. Hiện tại anh/chị đang lưu thông tin nhà cung cấp như thế nào, ví dụ như tên, số điện thoại, địa chỉ hay người liên hệ? Anh/chị có ghi vào sổ tay, lưu trong điện thoại hay chỉ nhớ trong đầu thôi ạ?
29. Anh/chị có gặp khó khăn khi cần tìm lại thông tin nhà cung cấp, hoặc không nhớ lần giao dịch gần nhất là khi nào, với giá bao nhiêu không?
30. *Vậy nếu phần mềm này lưu lại thông tin nhà cung cấp (tên, địa chỉ, số điện thoại, người liên hệ) và tất cả các lần nhập hàng, số lượng, giá cả. Anh/chị có thể thêm, sửa, xoá thông tin, đồng thời tìm kiếm hoặc lọc theo tên, nhóm hàng, hoặc mã NCC, giúp việc quản lý nhanh và dễ dàng hơn thì anh/chị thấy sao ạ?*
31. Khi nhập hàng, anh/chị thường thanh toán ngay hay có để nợ lại với nhà cung cấp không? Nếu để nợ thì anh/chị theo dõi bằng cách nào, và khi đến hạn thanh toán, anh/chị thường chi trả và ghi chép ra sao ( ví dụ như lưu lại ngày trả, số tiền và người nhận...).
32. Anh/chị có bao giờ gặp khó khăn khi cần đối chiếu với nhà cung cấp, ví dụ không nhớ rõ đã thanh toán bao nhiêu, còn nợ bao nhiêu không?
33. *Nếu phần mềm có thể theo dõi công nợ phát sinh từ các phiếu nhập hàng, ghi nhận số tiền còn nợ và các khoản đã thanh toán, tạo báo cáo tổng nợ và nhắc nhở khi đến hạn thanh toán thì anh/chị có thấy tiện lợi hơn không?*
34. *Anh/chị có lo lắng về việc mất dữ liệu do các sự cố ngoài ý muốn, ví dụ như máy tính hỏng, phần mềm gặp lỗi, mất kết nối internet, hay nhân viên xóa nhầm thông tin không? Nếu có thì hệ thống sẽ tự động sao lưu định kỳ phòng trường hợp có sự cố xảy ra.*
35. **Quản lý nhập hàng**
36. Anh/chị thường đặt hàng với nhà cung cấp như thế nào? Có theo danh sách cố định, gọi điện, hay dựa vào tình trạng hàng tồn trong kho?
37. *Nếu phần mềm có thể lưu lại lịch sử nhập hàng và gợi ý những mặt hàng cần nhập dựa trên tình hình bán, anh/chị có thấy dễ quản lý hơn không?*
38. Anh/chị có thể mô tả quy trình nhập hàng hiện tại từ lúc đặt hàng, nhận hàng đến khi lưu thông tin sản phẩm của cửa hàng mình không ạ?
39. *Nếu có phần mềm tự động quản lý phiếu nhập chi tiết (ngày nhập, số lượng, đơn giá, nhà cung cấp, nhân viên nhập) và tự cập nhật tồn kho, anh/chị có thấy việc quản lý dễ dàng hơn không?  
    Phần mềm này cũng cho phép điều chỉnh khi sai số lượng/hỏng và xuất báo cáo tổng hợp theo nhà cung cấp hoặc theo thời gian. Anh/chị có thấy tính năng này hữu ích không?*
40. **Quản lý khách hàng**
41. Anh/chị có thường xuyên lưu thông tin khách hàng không, hay chủ yếu bán trực tiếp mà không lưu lại?
42. Nếu có, anh/chị muốn lưu những thông tin nào về khách hàng? Ví dụ: tên, số điện thoại, địa chỉ, lịch sử mua hàng.
43. Anh/chị có áp dụng hình thức ưu đãi, giảm giá hoặc tích điểm cho khách hàng quen không? Nếu có thì thường làm như thế nào?
44. *Nếu phần mềm này cho phép lưu thông tin khách hàng như tên, số điện thoại, địa chỉ và lịch sử mua hàng. Khi khách đến mua, hệ thống tự động tích điểm dựa trên số tiền hoặc số lượng sản phẩm họ mua, cập nhật vào thẻ thành viên, giúp anh/chị dễ theo dõi khách quen và áp dụng ưu đãi nhanh chóng thì anh chị thấy sao ạ?*
45. *Anh/chị có muốn hệ thống bảo mật thông tin quan trọng như mật khẩu hay thông tin khách hàng, để không bị lộ hoặc ai đó sử dụng sai mục đích không?*
46. **Quản lý nhân viên (nếu có)**
47. Anh/chị thường phân ca hoặc phân công công việc cho nhân viên như thế nào?
48. Anh/chị có hay gặp khó khăn khi tính lương, ví dụ nhầm số công, quên ngày làm thêm không?
49. *Anh/chị có thấy việc sử dụng một hệ thống quản lý ca làm việc, chấm công và tính lương tự động sẽ giúp kiểm soát nhân viên dễ dàng hơn và tránh sai sót khi tính lương không?*
50. Anh/chị có gặp khó khăn khi theo dõi hiệu quả làm việc hoặc tính trung thực của nhân viên không? Thường kiểm soát bằng cách nào?
51. *Anh/chị có muốn hệ thống phân quyền theo vai trò (quản lý, thu ngân, nhân viên kho…) để mỗi người chỉ thực hiện được những công việc phù hợp, ghi lại nhật ký thao tác để biết ai thay đổi giá, ai xóa đơn, vv… giúp kiểm soát nhân viên và hạn chế sai sót không?*
52. **Kết thúc phỏng vấn**

Anh/chị có mong muốn hoặc gợi ý thêm về bất kỳ tính năng nào khác cho hệ thống quản lý bán hàng không? Ví dụ như hỗ trợ cho nhân viên, báo cáo hoặc cảnh báo đặc biệt… Anh/chị có thể chia sẻ ý kiến để chúng em cân nhắc đưa vào hệ thống.

Cảm ơn anh/chị đã dành thời gian chia sẻ thông tin và kinh nghiệm về quản lý cửa hàng. Những ý kiến của anh/chị sẽ giúp nhóm em hiểu rõ hơn thực tế hoạt động và phát triển hệ thống quản lý bán hàng phù hợp, dễ sử dụng. Nếu có bất kỳ thắc mắc hay bổ sung nào sau này, em có thể liên hệ với anh/chị được không ạ?