* Kế hoạch phỏng vấn khách hàng của cửa hang.

|  |  |
| --- | --- |
| **KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN** | |
| Người được hỏi: Khách hàng của công ty | Người hỏi: Bùi Huy Nam |
| Địa chỉ: 250 Đ. Cầu Giấy, Quan Hoa, Cầu Giấy, Hà Nội. | Thời gian hẹn: Ngày 15/3/2023  Thời gian bắt đầu: 8h  Thời điểm kết thúc:8h30’ |
| Đối tượng:  Đối tượng đươc hỏi là Khách hàng của Công ty Cổ phần Dự Kim – thương hiệu thời trang IVY MODA.  Mục tiêu phỏng vấn:   * Tìm hiểu về trải nghiệm của khách hàng khi mua hàng tại Công ty Cổ phần Dự Kim. * Cảm nhận về trải nghiệm của khách hàng khi mua thời trang tại Công ty.   Cần thỏa thuận về: Thông tin khách hàng, cách thức hoạt động của trang web. | Các yêu cầu đòi hỏi:  Người được hỏi phải là khách hàng của Công ty Cổ phần Dự Kim |
| Chương trình:   * Giới thiệu về mục đích buổi phỏng vấn: Tìm hiểu về thông tin, hoạt động bán hàng của Công ty trên website. * Tổng quan về dự án * Tổng quan về phỏng vấn * Chủ đề sẽ đề cập: * Tổng hợp các nội dung chính ý kiến người được hỏi   Kết thúc thỏa thuận | Ước lượng thời gian:  2 phút  2 phút  3 phút  15 phút  8 phút  Dự kiến tổng: 30 phút |

* Mẫu phỏng vấn theo kế hoạch phỏng vấn khách hàng.

|  |  |
| --- | --- |
| **PHIẾU PHỎNG VẤN** | |
| Dự án: Khảo sát khách hàng | Tiểu dự án: |
| Người được hỏi: Khách hàng của Công ty. | Người hỏi: Bùi Huy Nam  Ngày: 15/03/2023 |
| **Câu hỏi** | **Ghi chú** |
| Câu 1: Bạn biết tới Công ty Cổ phần Dự Kim  thông qua đâu? | - Trả lời: |
| Câu 2: Bạn có thường xuyên mua hàng của Công ty Cổ phần Dự Kim không? | - Trả lời: |
| Câu 3: Bạn thấy giá sản phẩm bên Công ty Cổ phần Dự Kim thế nào? | - Trả lời: |
| Câu 4: Chất lượng sản phẩm Công ty Cổ phần Dự Kim thế nào? | - Trả lời: |
| Câu 5: Bạn thấy thương hiệu của Công ty Cổ phần Dự Kim ra sao? | - Trả lời: |
| Câu 6: Bạn thường mua hàng như thế nào? | - Trả lời: |
| Câu 7: Bạn thường thanh toán bằng hình thức gì? | - Trả lời: |
| Câu 8: Là người mua hàng, bạn có hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên và website bán hàng của cửa hàng không? Nếu không thì bạn có thể đưa ra những góp ý để cửa hàng có thể cải thiện | - Trả lời: |
| Câu 9: Bạn có từng quan tâm đến chính sách bảo hành, đổi trả sản phẩm của Dạ Kim không? | -Trả lời: |
| Câu 10: Bạn có đề xuất hoặc góp ý nào cho Dạ Kim về việc mua hàng và chính sách bán hàng của công ty không? | -Trả lời: |
| Đánh giá chung: Khách hàng rất hài lòng về trải nghiệm mua sắm nhưng cũng vẫn có vài góp ý cho việc mua sắm online trên cửa hàng. | |

+Đối với khách hàng:

|  |  |
| --- | --- |
| **PHIẾU ĐIỀU TRA**  **(Dành cho khách hàng)** | |
| **Thông tin Khách Hàng:**   1. Tên của bạn là gì? 2. Ngày sinh của bạn? 3. Địa chỉ của bạn? 4. Công việc hiện tại của bạn? | Trả lời:…………………………  Trả lời:…………………………  Trả lời:………………………….  Trả lời:…………………………. |
| Câu 1: Bạn có hay mua sản phẩm của cửa hàng không? | * Thường xuyên. * Thi thoảng. * Không. |
| Câu 2: Vì sao bạn hay mua hàng của cửa hàng? | * Đam mê * Tìm kiếm kiến thức mới * Giải trí * Lý do khác |
| Câu 3: Bạn thường mua hàng thuộc loại nào? | * Quần áo * Giày, dép * Phụ kiện (túi xách, mắt kình,…) * Khác |
| Câu 3: Bạn biết đến thương hiệu IVY Moda từ đâu? | * Facebook * Tiktok * Instagram * Khác |
| Câu 5: Bạn tìm hiểu các thông tin của sản phẩm bằng phương tiện gì? | * Từ bạn bè, người thân * Từ các trang mạng xã hội * Khác |
| Câu 6: Bạn đã từng mua hàng trên các website bán hàng thời trang online chưa? | * Đã từng * Chưa từng |
| Câu 7: Bạn thấy sản phẩm của bên cửa hang giá thế nào? | * Quá đắt. * Đắt. * Hợp lý. * Quá rẻ. |
| Câu 8: Anh chị có phàn nàn gì về dịch vụ mua hàng tại cửa hàng của Công ty Cổ phần Dự Kim không? |  |
| Câu 9: Anh/chị có thể cho ý kiến để Công ty Cổ phần Dự Kim phát triển hơn? |  |