## 2.2 第二次面谈

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 面谈ID：M1 | | | | |
| 面谈目标：让涉众根据提供的候选方案选解决方案 | | | | |
| 面谈时间：2016-09-26 | | | | |
| 主要流程：   * 拿出问题分析过程文档，让用户阅读对每个问题提供的解决方案 * 描述每一个问题的各种候选解决方案，让用户方决定接受哪些方案，并给出意见 | | | | |
| 问题ID | 问题描述 | 可选的解决方案 | | 用户反馈记录 |
| ID | 解决方案内容 |
| M2.P1 | 在P1解决方案中选择哪些？ | P1.S1 | 开发线上平台进行网络宣传 | P1.S1,P1.S3  开发线上平台进行网络宣传和与校园已有线上平台合作，进行广告推广可以接受，聘请校园名人代言菜品有点不现实，选择放弃。 |
| P1.S2 | 聘请校园名人代言菜品 |
| P1.S3 | 与校园已有线上平台合作 |
| M2.P2 | 在P2解决方案中选择哪些？ | P2.S1 | 构造一种调查机制，提供消费者反馈的信息 | P2.S2  获取消费者的意见的话，正向促进、主动反馈感觉更加有效，被动反馈会产生副作用，消费者容易随便应付问题。所以像构造一种调查机制和通过优惠活动或礼品赠送定期鼓励消费者的反馈就不太好，应该让消费者主动反馈，选择为消费者提供向食堂工作提出意见和建议的渠道。 |
| P2.S2 | 构造一种反馈机制，为消费者提供向食堂工作提出意见和建议的渠道 |
| P2.S3 | 通过优惠活动或礼品赠送定期鼓励消费者的反馈 |
| M2.P3 | 在P3解决方案中选择哪些？ | P3.S1 | 提供快捷方便的反馈系统和适当的激励措施，鼓励消费者对某些销量不好的菜品做出点评 | P3.S2，P3.S3  食堂不知道某些菜品销量不好的原因，同学们不喜欢即不关心，这时候主动反馈会很无力，所以选择被动反馈。所以提供反馈系统和适当的激励措施不一定有效果，应该在消费者中进行菜品意见调查，询问他们对于指定菜品的意见。 |
| P3.S2 | 在消费者中进行菜品意见调查，询问他们对于指定菜品的意见 |
| P3.S3 | 准确的菜品销售记录，对销售数据进行分析，发现消费者的偏好，与指定菜品的情况进行对比 |
| M3.P4 | 对于数据分析方案的意见？ | 无（开放式问题） | | 有最好，只是感觉会很专业，不是很懂，不强求。 |
| M2.P5 | 在P4解决方案中选择哪些？ | P5.S1 | 建立食堂窗口信息介绍平台，同步更新各个窗口的信息动态，给消费者提供食堂窗口信息获取的途径 | P5.S1，P5.S2，P5.S3  建立食堂窗口信息介绍平台，同步更新各个窗口的信息动态，是我们的基础要求，建立点评机制和的历史数据推荐给用户合适的窗口也是必须的，都需要有。 |
| P5.S2 | 建立点评机制，记录消费者对各个窗口的点评，消费者可以将自己的点评分享给其他人 |
| P5.S3 | 根据用户的口味以及用户就餐的历史数据推荐给用户合适的窗口 |
| M2.P6 | 在P5解决方案中选择哪些？ | P6.S1 | 菜品价格全公示，按照价格对菜品进行检索，可以提前预估消费金额 | P6.S1，P6.S2  帮助消费者管理费用需要让菜品价格全公示，以便让同学们按照价格对菜品进行检索。对消费历史数据进行整合分析也是必要的。 |
| P6.S2 | 对消费历史数据进行整合分析，提供统计分析 |
| P6.S3 | 所有菜品配备实体价格牌，价格信息一目了然 |

# 面谈报告

|  |  |
| --- | --- |
| 面谈ID：M1 | |
| 会见者：王嘉琛，王梦麟，余旻晨，孟鑫 | |
| 被会见者：熊凯奇，王泽霖，王家玮，杨关 | |
| 面谈日期：2016-09-26 | |
| 面谈主题：让涉众根据提供的候选方案选解决方案，记录用户的意见 | |
| 会见目标：   * 获取用户选择的解决方案 * 获取用户对解决方案的意见 | |
| 谈话要点： | 被会见者观点： |
| 在P1解决方案中选择哪些？ | 开发线上平台进行网络宣传和与校园已有线上平台合作，进行广告推广可以接受，聘请校园名人代言菜品有点不现实，选择放弃。 |
| 在P2解决方案中选择哪些？ | 获取消费者的意见的话，正向促进、主动反馈感觉更加有效，被动反馈会产生副作用，消费者容易随便应付问题。所以像构造一种调查机制和通过优惠活动或礼品赠送定期鼓励消费者的反馈就不太好，应该让消费者主动反馈，选择为消费者提供向食堂工作提出意见和建议的渠道。 |
| 在P3解决方案中选择哪些？ | 食堂不知道某些菜品销量不好的原因，同学们不喜欢即不关心，这时候主动反馈会很无力，所以选择被动反馈。所以提供反馈系统和适当的激励措施不一定有效果，应该在消费者中进行菜品意见调查，询问他们对于指定菜品的意见。 |
| 对于数据分析方案的意见？ | 有最好，只是感觉会很专业，不是很懂，不强求。 |
| 在P4解决方案中选择哪些？ | 建立食堂窗口信息介绍平台，同步更新各个窗口的信息动态，是我们的基础要求，建立点评机制和的历史数据推荐给用户合适的窗口也是必须的，都需要有。 |
| 在P5解决方案中选择哪些？ | 帮助消费者管理费用需要让菜品价格全公示，以便让同学们按照价格对菜品进行检索。对消费历史数据进行整合分析也是必要的。 |