**Câu chào**: Chào cô, chúng em là sinh viên đến từ Khoa Thống Kê – Tin Học của Trường Đại Học Kinh Tế - Đại Học Đà Nẵng. Thì hôm nay nhóm em đến đây để thực hiện một bài phỏng vấn nho nhỏ nhằm mục đích là thu thập thông tin để xây dựng một phần mềm quản lý bán hàng cho quán của mình. Không biết là cô có thể dành một ít thời gian để cùng trao đổi được không ạ?

**Câu giới thiệu**: Trước khi bắt đầu buổi phỏng vấn thì em xin được giới thiệu, em là … và đây là thành viên của nhóm em. Để có thể tiện cho quá trình xưng hô, cô có thể giới thiệu cho nhóm em biết về tên và công việc hiện tại của mình được không ạ?

1. Quán của cô đã mở được lâu chưa ạ?
2. Quán bên mình chỉ có một cửa hàng hay có nhiều chi nhánh khác ạ?
3. Hiện tại quán có sử dụng hệ thống để quản lý bán hàng hay không ạ?

* **NẾU** **KHÔNG**:

1. Tại sao bên mình lại không sử dụng hệ thống quản lý bán hàng vậy ạ?
2. Nếu bên mình chưa có hệ thống quản lý bán hàng như hiện tại thì có bất tiện gì không ạ?
3. Với những vấn đề tồn tại như vậy, quán đã có giải pháp gì để khắc phục?
4. Quán có dự định sử dụng phần mềm quản lý bán hàng trong tương lai?
5. Vậy nếu không phiền cô có thể cung cấp một số thông tin về các yêu cầu cần có để nhóm em phát triển một ứng dụng giúp quản lý bán hàng ở quán mình hay không ạ?

* ***Câu hỏi yêu cầu phi chức năng:***

1. Cô muốn ứng dụng được sử dụng trên nền tảng nào ạ? Desktop, mobile hay cả hai ạ?
2. Màu sắc của ứng dụng sẽ như thế nào ạ?
3. Cô có ý tưởng về logo của ứng dụng không ví dụ như logo có tên quán…
4. Nếu ứng dụng của chúng em phát triển thêm biểu đồ khoảng theo từng thời gian (ví dụ: ngày, tuần, tháng hay năm) để tiện theo dõi thì cô thấy hợp lý không?
5. Nếu ứng dụng có thể kết nối với máy in để in hóa đơn thì cô thấy như thế nào?
6. Cô muốn khi sử dụng ứng dụng có cần kết nối internet hay không? Nếu muốn sử dụng offline thì sẽ ảnh hưởng tới việc đồng bộ dữ liệu, cô có đồng ý hay không?
7. Ứng dụng sẽ lưu mật khẩu mà cô đã từng nhập thì cô nghĩ như thế nào về tính năng này?

* ***Câu hỏi yêu cầu chức năng:***

1. Vậy thì cô có thể chia sẻ về cách mà quán cafe hiện đang quản lý bán hàng không ạ?
2. Nhu cầu và mong muốn của cô về hệ thống quản lý bán hàng là gì?
3. Các chức năng cụ thể mà cô muốn có trong hệ thống quản lý bán hàng mới là gì? (Ví dụ: order, thanh toán, quản lý kho hay báo cáo thống kê)
4. Nếu chúng em thêm tính năng gọi món tại bàn bằng mã QR sau đó nhân viên sẽ mang đồ uống cho khách hàng mà không cần trực tiếp tại quầy thì cô thấy như thế nào ( trên bàn sẽ dán mã qr sau đó khách hàng sẽ quét mã QR và đặt món ngay trên điện thoại)?
5. Quán muốn báo cáo thống kê doanh thu, lợi nhuận theo ngày, theo tháng hay theo quý?
6. Việc báo cáo thống kê sẽ tự động phân tích dữ liệu bán hàng để đưa ra chiến lược kinh doanh và tự động thống kê doanh thu, lợi nhuận theo ngày thì quán thấy như thế nào?

(Dựa vào cách thức/ quy trình quản lý → Đưa ra thông tin về yêu cầu chức năng)

* ***Câu hỏi liên quan đến nhân viên:***

1. Cô có muốn ứng dụng phân quyền theo từng vị trí không (nhân viên sẽ không thể truy cập vào vài mục, quản lý cũng sẽ bị hạn chế những phần ko liên quan,..)?

* ***Câu hỏi liên quan đến khách hàng:***

1. Cô có muốn ứng dụng kết nối với thiết bị tại bàn để khách có thể order tại bàn khi chọn được vị trí ngồi (mà không cần nhân viên phải ra order, tránh trường hợp khách quá đông mà NV ko đủ, hoặc góp phần tránh tiếp xúc phòng tránh dịch bệnh)
2. Cô có muốn ứng dụng thu thập dữ liệu về thông tin khách hàng hay không (để nhận biết khách quen, thói quen của họ,. tăng chất lượng quán)?
3. Cô có muốn ứng dụng hiển thị thời gian từ khi order đến lúc được phục vụ (tránh để khách order trước mà phải đợi lâu) hay không?

* ***Câu hỏi chung về ứng dụng:***

1. Ngoài ra cô còn muốn ứng dụng có thêm chức năng nào khác ngoài quản lý như bán hàng, nhận đơn, chuyển hóa đơn nơi pha chế, quản lý xuất nhập kho theo kỳ, thông tin khách hàng không ạ?
2. Nếu ứng dụng mới phát triển của nhóm được dùng thử 1 tháng trước khi được mua chính thức, cô có đồng ý không ạ?
3. Cô có yêu cầu đặc biệt gì đối với ứng dụng không ạ?
4. Chi phí sẵn sàng cô có thể chi trả cho ứng dụng này là tầm khoảng bao nhiêu ạ?

* **NẾU** **CÓ**:

1. Vậy thì cô có thể chia sẻ sơ qua về cách mà quán hiện đang quản lý bán hàng không ạ?
2. Quán đã sử dụng hệ thống quản lý bán hàng này trong bao lâu ạ?
3. Lý do nào để cô lựa chọn hệ thống hiện tại?
4. Mức độ hài lòng với hệ thống hiện tại của cô như thế nào ạ?
5. Hệ thống quản lý bán hàng hiện tại đã mang lại những lợi ích gì cho quán của cô ?
6. Cô có thể chia sẻ về những khó khăn, hạn chế khi sử dụng hệ thống quản lý bán hàng hiện tại?
7. Chi phí đầu tư cho hệ thống quản lý bán hàng hiện tại có hợp lý so với lợi ích mang lại không ạ?
8. Vậy thì bây giờ em có thể đưa ra một vài câu hỏi để thể thu thập một số thông tin và phát triển cho cô một hệ thống ứng dụng tốt hơn được không ạ?

* ***Câu hỏi về yêu cầu phi chức năng:***

1. Hiện tại cô đang sử dụng hệ thống trên nền tảng nào, mobile hay desktop?

* Hệ thống trên 2 nền tảng này có sự khác biệt gì không ạ?

1. Cô có thể mô tả sơ qua một vài nét đặc trưng về giao diện của ứng dụng hiện tại của quán được không ạ?(ví dụ: về màu sắc,logo,bố cục các chức năng của ứng dụng)
2. Từ những ý trên cô có những yêu cầu gì về giao diện của ứng dụng sắp tới mà cô muốn nhóm sẽ cải tiến không ạ? (ví dụ như ý tưởng màu sắc, logo của ứng dụng)
3. Hiện tại ứng dụng của quán có thế kết nối máy in để in hóa đơn chưa ạ?
4. Ứng dụng hiện tại bên mình chỉ sử dụng khi có kết nối internet hay có thể sử dụng offline vậy ạ? Nếu hiện tại ứng dụng chỉ có thể sử dụng online thì ứng dụng mà nhóm em sắp cải tiến sẽ có thể sử dụng trong trường hợp không có kết nối internet thì cô thấy như thế nào ạ?
5. Hiện tại ứng dụng của quán có thể sao lưu dữ liệu vào cuối ngày không ạ?Nếu chưa thì nhóm em có thể phát triển thêm tính năng này ạ.
6. Hiện tại ứng dụng của cô có phân quyền theo từng vị trí chưa ạ? (ví dụ: nhân viên sẽ không thể truy cập vào vài mục, quản lý cũng sẽ bị hạn chế những phần không liên quan,..) Nếu chưa có thì nhóm em sẽ bổ sung thêm tính năng này vào ứng dụng cải tiến sắp tới ạ.

* ***Câu hỏi yêu cầu chức năng:***

1. Cô có thể mô tả một vài chức năng đặc trưng của ứng dụng hiện tại mà quán đang dùng được không ạ? (vd: order đồ uống cho khách, ghi nhận doanh thu,...)
2. Chức năng nào của ứng dụng hiện tại cô sử dụng thường xuyên nhất?
3. Chức năng nào của ứng dụng hiện tại cô ít sử dụng nhất?

* Câu hỏi khai thác thêm chức năng order tại bàn thông qua mã QR:

1. Hiện tại quán cô đang gọi món bằng hình thức nào ? (Gọi trực tiếp tại quầy hay gọi món qua nhân viên,...)
2. Cô có thể chia sẻ thêm về trải nghiệm khi gọi món bằng hình thức này? Cô có gặp bất tiện hay khó khăn gì không?
3. Nếu chúng em thêm tính năng gọi món tại bàn bằng mã QR sau đó nhân viên sẽ mang đồ uống cho khách hàng mà không cần trực tiếp tại quầy thì cô thấy như thế nào ( trên bàn sẽ dán mã QR sau đó khách hàng sẽ quét mã QR và đặt món ngay trên điện thoại)?

* Câu hỏi khai thác nhu cầu muốn có ở ứng dụng hay yêu cầu đặc biệt cho ứng dụng cần cải thiện

1. Ngoài quản lý bán hàng ở quán, không biết cô có nhu cầu tích hợp luôn việc quản lý nhân viên vào ứng dụng hay không ạ? (Số giờ làm việc, thời gian làm việc, số ngày nghỉ,,,)
2. Tính năng nào cô muốn ứng dụng có thêm?

* Nếu có:
  + Cô muốn mục số liệu sẽ hiển thị theo ngày, hay theo 1 mốc thời gian nhất định nào ạ?
  + Khi có quá nhiều tính năng như thế thì thường sẽ bị ẩn bên dưới, không biết cô có muốn thêm mục tìm kiếm để khi tìm kiếm sẽ dễ dàng hơn không ạ?

1. Cô có thêm yêu cầu đặc biệt gì đối với ứng dụng mà nhóm em sắp cải tiến không ạ?

**Câu kế**t: Hiện tại thì bọn em đã nắm rõ 1 số yêu cầu của cô về phần mềm, bọn em sẽ gửi lại biên bản phỏng vấn cho cô trong ngày hôm sau để xác nhận những thông tin mình đã trao đổi trong cuộc phỏng vấn này. Cảm ơn cô đã dành thời gian cho tụi em để tham gia cuộc phỏng vấn ngày hôm nay và mong có thể cùng cô trao đổi trong các đợt tiếp theo.