Câu chào: Xin 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 chúng 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 chúng mình cùng trao đổi một chút 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 mình đã mở lâu chưa ạ?
2. Quán của mình chỉ có một cửa hàng hay có nhiều chi nhánh khác?
3. Quán mình có những món gì và số lượng bao nhiêu ạ?
4. Hiện tại bên mình có sử dụng hệ thống để quản lý bán hàng hay không ạ?

+ NẾU **KHÔNG**:

1. Vậy không biết có phiền không nếu cô cung cấp thông tin để giúp em phát triển một app giúp quản lý bán hàng ở quán mình hay không ạ?
2. Tại sao bên mình lại không sử dụng hệ thống quản lý bán hàng vậy ạ?
3. Nếu mình chưa có 1 hệ thống quản lý bán hàng như hiện tại thì bên mình có bất tiện gì không ạ?
4. Như vậy thì cô hay ghi nhận do cô thu bằng cách nào vậy ạ?
5. Cô muốn ứng dụng được sử dụng trên nền tảng nào ạ?
6. Cô muốn ứng dụng có màu sắc như thế nào?
7. Cô có ý tưởng về logo của ứng dụng không ví dụ như logo có tên quán…
8. Nếu ứng dụng có thể kết nối với máy in để in hóa đơn thì cô thấy như thế nào?
9. Nếu ứng dụng của chúng em phát triển thêm biểu đồ khoảng theo từng thời gian vd ngày, tuần, tháng hay năm để tiện theo dõi thì cô thấy hợp lý không?
10. Ngoài ra, ứng dụng sẽ lưu mật khẩu mà cô đã từng nhập thì cô nghĩ như thế nào về tính năng này?
11. Bên em sẽ mở rộng thêm việc sử dụng bằng vân tay hay khuôn mặt để hỗ trợ thêm thay vì mật khẩu cô thấy nó có hay không?
12. 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?
13. Cô nghĩ sao về một ứng dụng nhập dữ liệu bằng giọng nói?
14. Ngoài quản lý bán hàng ở quán, không biết cô có nhu cầu tích hợp luôn việc quản lý nhân viên vào app hay không ạ? (Số giờ làm việc, thời gian làm việc, số ngày nghỉ,,,)
15. Nếu ứng dụng của chúng tôi được dùng thử trước 1 tháng trước khi được mua chính thức, cô có đồng ý ko?
16. Cô có muốn app thu thập dữ liệu về thông tin khách hàng hay không (để nhận biết KH quen, thói quen của họ,. tăng chất lượng quán)
17. 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,..) (trường hợp có cho nhân viên sử dụng ứng dụng,..)
18. Cô có muốn app lưu lại voucher bạn đã nhập trước đó để sử dụng lại lần sau ko? hay là mỗi lần có đợt giảm giá phải nhập lại?
19. Cô có muốn app hiển thị thời gian từ khi order đến lúc được phục vụ (tránh để KH order trước mà phải đợi lâu) hay không? Nếu như vậy thao tác của nhân viên sẽ phức tạp hơn, đồng thời tốn thời gian hơn, Cô nghĩ như thế nào về điều này ?
20. Không biết quán của cô có những thành phần nhân viên cụ thể riêng (như pha chế, thu ngân, phục vụ, order, dọn dẹp) hay một người đảm nhận nhiều công việc?
21. Cô có muốn ứng dụng kết nối với thiết bị tại bàn để KH 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)
22. Ngoài ra cô còn muốn app có thêm chức năng nào 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?
23. Cô có yêu cầu đặc biệt gì đối với ứng dụng không?

+NẾU **CÓ**:

* Hãy chia sẻ về cách mà quán cafe hiện đang quản lý bán hàng?
* Lý do lựa chọn hệ thống hiện tại?
* Mức độ hài lòng với hệ thống hiện tại?

1. Hệ thống quản lý bán hàng hiện tại đã mang lại những lợi ích gì cho quán cà phê của cô ?
2. Cô có thể chia sẻ về những khó khăn, hạn chế khi sử dụng hệ thống quản lý bán hàng hiện tại?
3. Tính năng nào cô sử dụng thường xuyên nhất?
4. Tính năng nào cô ít sử dụng nhất?
5. Hệ thống quản lý bán hàng hiện tại có đáp ứng đầy đủ nhu cầu của quán?

* Nếu không, điểm nào cần cải thiện?
* Có tính năng nào mong muốn được bổ sung?

1. Nhân viên của quán cà phê có gặp khó khăn gì khi sử dụng hệ thống quản lý bán hàng?
2. Chi phí đầu tư cho hệ thống quản lý bán hàng có hợp lý so với lợi ích mang lại?
3. Hiện tại cô đang sử dụng hệ thống trên nền tảng nào, mobile hay desktop?

* Hiện hống trên 2 nền tảng này có sự khác biệt gì không?

1. Cô có thể giới thiệu qua về một vài chức năng, giao diện ứng dụng của hệ thống mà mình đã từng biết hay từng dùng được không ạ?
2. Chúng em có thể thu thập một số thông tin và phát triển cho cô một hệ thống ứng dụng tốt hơn được không ạ?
3. Tính năng nào cô muốn app có thêm?

* Nếu có:
  + Tính năng thêm vào được tính vào số liệu nào?
  + Gồm những mục gì?
  + Biến động của số liệu theo mốc thời gian nào? (tự động hay theo tùy chọn)
  + Nếu mà có thêm phần cài đặt thì mong muốn có thể điều chỉnh những mục nào?

1. Cô có muốn app có giao diện trực quan và dễ sử dụng hơn không? Cô có thể nêu ra một vài yêu cầu của cô về giao diện của ứng dụng không? (ví dụ như ý tưởng màu sắc, logo )
2. Hiện tại hệ thống bên mình đã có thể kết nối với máy in để in hóa đơn chưa ạ?
3. Hiện tại hệ thống bên mình đã có lưu mật khẩu mà cô đã từng nhập chưa ạ?
4. 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?
5. Ngoài quản lý bán hàng ở quán, không biết cô có nhu cầu tích hợp luôn việc quản lý nhân viên vào app hay không ạ? (Số giờ làm việc, thời gian làm việc, số ngày nghỉ,,,)
6. 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,..) (trường hợp có cho nhân viên sử dụng ứng dụng,..)
7. Cô có muốn app lưu lại voucher bạn đã nhập trước đó để sử dụng lại lần sau ko? hay là mỗi lần có đợt giảm giá phải nhập lại?
8. Không biết quán của cô có những thành phần nhân viên cụ thể riêng (như pha chế, thu ngân, phục vụ, order, dọn dẹp) hay một người đảm nhận nhiều công việc?
9. Hiện tại bên cô đã có chức năng order tại bạn hay chưa ạ? Vậy cô có muốn ứng dụng kết nối với thiết bị tại bàn để KH 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)
10. Cô chị có thêm yêu cầu đặc biệt gì đối với ứng dụng mà nhóm em sắp cải tiến không ạ?

Câu kết: 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 nay 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.