Phương pháp xác định yêu cầu:

* **Sử dụng phương pháp truyền thống:**

1. **quan sát các quy trình nghiệp vụ.**

* **Quy trình dành cho khách hàng đặt hàng:**
* Khách hàng thực hiện đặt hàng trên website bằng tài khoản của cá nhân. Nếu chưa có thì tạo tài khoản. Chờ xác nhận tài khoản.
* Xem và chọn sản phẩm.
* Hủy chọn sản phẩm, xác nhận đặt hàng, mua.
* Bình luận và xem bình luận trên từng mặt hàng để có đánh giá khách quan về cửa hàng.
* **Quy trình dành cho cửa hàng:**
* Xác nhận tài khoản khách hàng.
* Xác nhận đơn hàng, lên đơn, kiểm tra đơn hàng.
* Thường xuyên cập nhập lại đơn hàng nếu vật liệu tại trại mộc hết hoặc chưa về kịp. Khách hàng có thể hủy và đặt lại.
* Thêm, xóa, sửa danh sách các sản phẩm.
* Xuất hóa đơn thanh toán.

1. **Phỏng vấn và lắng nghe**:

* Sử dụng các bảng hỏi trong quá trình online của khách hàng, từ đó thu thập linh động được nhiều thông tin, đánh giá của khách hàng hơn.
* Thường xuyên gọi điện tư vấn, trả lời tin nhắn để giải đáp về những khúc mắc, khó khăn của khách hàng, từ đó tìm ra những giải pháp khắc phục kịp thời, nhanh chóng, đảm bảo uy tín, chất lượng của trại mộc.