**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

**NHÓM: 49K21.2.03**

**1. Lời mở đầu**

Chào anh/chị. Cảm ơn anh/chị đã dành thời gian cho buổi trao đổi quan trọng hôm nay. Nhóm chúng em ở đây là để phụ trách việc thu thập thông tin từ các yêu cầu mà anh/chị mong muốn cho dự án hệ thống bán hàng online. Nếu anh/chị đã sẵn sàng chúng ta có thể bắt đầu cuộc phỏng vấn ngay bây giờ.

**2. Câu hỏi khảo sát chung cho tình hình kinh doanh hiện tại và định hướng trong tương lai của doanh nghiệp**

1. Anh/chị có thể cho em biết về mảng kinh doanh hiện tại của mình được không?
2. Hiện tại, việc kinh doanh của anh/chị như thế nào, chúng tốt chứ?
3. Cửa hàng hiện tại của anh/chị có bao nhiêu nhân viên và họ làm những việc gì?
4. Anh/chị đang bán những sản phẩm này trực tiếp tại cửa hàng hay là thông qua một hệ thống thương mại điện tử bên cạnh việc bán hàng trực tiếp?
5. Anh/chị đã biết về hình thức bán hàng thông qua nền tảng internet chưa?
6. Em có thể hỏi vì sao anh/chị lại có mong muốn bán hàng trên internet?
7. Vậy anh/chị sẽ kết hợp song song giữa việc bán hàng trực tiếp trên internet hay là chỉ internet thôi?

**3. Câu hỏi khảo sát cụ thể về quy trình của từng hoạt động và đề xuất giải pháp cho hệ thống tương lai cho doanh nghiệp**

Anh/chị có thể chia sẻ cho tôi thêm về quy trình quản lý cửa hàng của anh/chị hiện tại, ví dụ như về việc bán hàng, quản lý đơn hàng, nhập hàng, quản lý sản phẩm, quản lý tồn kho, quản lý chăm sóc khách hàng và quản lý doanh thu như thế nào?

**3.1. Bán hàng**

1. Anh/chị có thể cho em biết về quy trình bán hàng khi có khách đến mua được không?
2. Hiện tại anh/chị gặp khó khăn như thế nào với quy trình bán hàng hiện tại?
3. Khó khăn này ảnh hưởng như thế nào đến doanh nghiệp của anh/chị?
4. Vậy nếu có một hệ thống bán hàng online sẽ khắc phục những khó khăn mà quy trình bán hàng hiện tại đang gặp phải thì anh/chị mong muốn hệ thống sắp tới sẽ có quy trình bán hàng như thế nào?
5. Hiện tại khi khách hàng đến mua và muốn xuất hóa đơn, anh/chị làm như thế nào?
6. Đối với việc triển khai một hệ thống bán hàng trên internet thì anh/chị có mong muốn rằng hệ thống sẽ có thể in được hóa đơn và trong hóa đơn đó có thông tin khách hàng gồm tên, số điện thoại, địa chỉ và thông tin đơn hàng gồm tên sản phẩm, số lượng, đơn giá và thành tiền?
7. Cho em hỏi thêm là khi bán hàng bên cửa hàng anh/chị sẽ dùng hình thức thanh toán nào?
8. Vậy anh/chị nghĩ sao nếu bên em sẽ tích hợp nhiều phương thức thanh toán cho khách hàng như thanh toán thông qua các ví điện tử hay tài khoản ngân hàng nếu khách muốn thanh toán đơn hàng trước và cũng sẽ có phương thức thanh toán khi nhận hàng?
9. Anh/chị mong muốn nếu khách hàng thanh toán trực tuyến thì thời gian cho phép để hoàn tất thanh toán là bao lâu được không?
10. Sẵn đây cho em hỏi là anh/chị mong muốn ví điện tử nào sẽ được tích hợp trong phần thanh toán?

**3.2. Quản lý đơn hàng**

1. Về việc quản lý đơn hàng, em có thể biết một ngày anh/chị ghi nhớ các đơn hàng bằng cách nào?
2. Việc ghi nhớ đó gây khó khăn như thế nào với anh/chị?
3. Vậy nếu hệ thống có thể lưu trữ các đơn hàng đã đặt và sau đó anh/chị chỉ cần vào xem thì sẽ biết có bao nhiêu đơn đặt hàng trong ngày. Anh/chị cảm thấy như thế nào?
4. Anh/chị mong muốn website hiển thị trạng thái đơn hàng như thế nào (ví dụ: đã đặt, đã xác nhận, đang giao, đã giao, hoàn tiền)?
5. Khi khách hàng hoàn tất việc đặt hàng, anh/chị có mong muốn rằng sẽ có email thông báo tới họ rằng đơn hàng đã được đặt và trong nội dung email đó sẽ hiển thị thông tin đơn hàng?
6. Anh/chị có muốn khi trạng thái đơn hàng thay đổi, khách hàng sẽ nhận được thông báo qua email để có thể thấy được trạng thái đơn hàng?
7. Giả sử có các đơn đặt hàng trước và khách đến lấy sau, phía anh/chị sẽ làm như thế nào?
8. Vậy khi có nhiều đơn hàng đặt trước, anh/chị ưu tiên xử lý đơn nào trước, theo ngày giờ đặt, khách quen hay số lượng?
9. Anh/chị có bao giờ quên đơn hàng hay là ghi nhầm thông tin không?
10. Như vậy hệ thống sẽ sắp xếp các đơn đặt hàng theo ngày giờ và những đơn mới sẽ được đẩy lên đầu danh sách. Anh/chị có nghĩ điều này sẽ giúp không cần phải nhớ đơn nào trước, đơn nào sau và soạn đơn hàng dễ dàng hơn?

**3.3. Quản lý nhập hàng**

1. Còn về nhập hàng thì sao, anh/chị có thể mô tả quy trình nhập hàng của mình hiện tại không?
2. Trong quy trình hiện tại anh/chị có gặp khó khăn như thế nào trong quy trình nhập hàng?
3. Anh/chị lưu thông tin nhập hàng gồm những gì?(số lượng, giá, nhà cung cấp, ngày nhập hàng,...)
4. Khi hàng nhập về anh/chị kiểm tra những gì?
5. Anh/ chị có bao giờ nhập thừa hay nhập thiếu so với thực tế không?
6. Về nhà cung cấp, anh/chị thường nhập hàng của 1 nhà cung cấp hay có nhiều nhà cung cấp?

**3.4. Quản lý sản phẩm**

1. Anh/chị có thể cho em biết quy trình quản lý sản phẩm hiện tại như thế nào không? Chẳng hạn khi thêm một sản phẩm mới thì anh/chị sẽ lưu ý những thông tin gì (tên, giá,...)?
2. Trong khi cửa hàng có rất nhiều sản phẩm thì anh/chị ghi nhớ bằng cách nào để dễ dàng quản lý?
3. Trong trường hợp có nhiều loại sản phẩm đa dạng thì anh/chị thường phân biệt dựa vào đâu? ( theo loại, theo giá, thương hiệu, chức năng,....)?
4. Nếu vậy anh/chị mong muốn hệ thống sẽ có thêm chức năng về quản lý danh mục sản phẩm như thế nào?
5. Trong trường hợp khách hàng đến mua mà sản phẩm đã hết hàng, anh/chị xử lý như thế nào?
6. Vậy đối với hệ thống bán hàng, anh chị có muốn phân quyền cho nhân viên được và không được phép làm gì trên trang web?

**3.5. Quản lý tồn kho**

1. Hiện tại anh/chị quản lý số lượng hàng tồn kho bằng những cách nào?
2. Doanh nghiệp hiện tại có bao nhiêu kho hàng?
3. Anh/chị gặp khó khăn gì khi quản lý hàng tồn kho?
4. Anh/chị muốn hệ thống sẽ quản lý tồn kho theo tên sản phẩm hay là thông tin nào khác?
5. Vậy theo anh/chị mong muốn số lượng sản phẩm trong kho còn bao nhiêu thì hệ thống sẽ thông báo nhập hàng?
6. Anh/Chị mong muốn thêm tính năng nào để quản lý hàng tồn kho hiệu quả hơn không?

**3.6. Quản lý chăm sóc khách hàng**

1. Hiện tại, khi khách hàng đến mua hàng, anh/chị có thường xuyên ghi lại tên cũng như thông tin của khách hàng đó không? Và nếu có thì anh/chị lưu trữ ở đâu?
2. Việc lưu trữ thông tin như vậy gây khó khăn như thế nào cho anh/chị khi mà mình muốn liên hệ với khách hàng đã mua trước đó?
3. Vậy đối với hệ thống mới anh/chị muốn khách hàng khi mua hàng thì họ sẽ để lại thông tin nào cho mình?
4. Liệu em có thể đề xuất chức năng sử dụng email là thông tin chính để có thể liên hệ với khách hàng, anh/chị thấy như thế nào?
5. Hiện tại Anh/Chị có biết được khách hàng đã mua bao nhiêu lần và mua những gì không? Nếu có thì anh/chị có thể chia sẻ cho em biết làm sao anh/chị có thể nhớ được họ là ai và đã mua bao nhiêu lần?
6. Anh/Chị có muốn hệ thống thống kê được lịch sử mua hàng của từng khách để dễ quản lý việc chăm sóc khách hàng hoặc triển khai ưu đãi không?
7. Hiện tại ở cửa hàng mình có thường xuyên triển khai các chương trình khuyến mãi hay ưu đãi cho khách hàng không?
8. Những chương trình như vậy thì khách hàng thường tiếp cận bằng cách nào?
9. Cách nào anh/chị nghĩ là tối ưu hiện nay để khách hàng có thể nhận được ưu đãi trên hệ thống website?
10. Anh/chị có mong muốn tính năng gì thêm ở phần chăm sóc khách hàng nữa không?

**3.7. Quản lý doanh thu**

1. Hiện tại anh/chị làm cách nào để ghi chú lại doanh thu?
2. Việc tổng hợp doanh thu Anh/chị thực hiện tại thời điểm nào? (ví dụ: một ngày, một tuần hoặc 1 tháng)
3. Có khi nào anh/chị quên ghi lại doanh thu của mình không?
4. Anh/ chị có muốn hệ thống có giao diện báo cáo doanh thu dễ nhìn, dễ đọc và có thể lọc theo từng thời điểm mà anh/chị muốn?
5. Anh chị thường so sánh doanh thu mới với doanh thu cũ theo ngày, tháng, quý hay là năm?
6. Hiện tại anh/chị tính lợi nhuận bằng cách nào, bao gồm việc ghi chú chi phí bỏ ra và doanh thu mang về?
7. Việc này có lúc nào xảy ra sai sót dẫn đến tính nhầm lợi nhuận không?
8. Chúng em sẽ gợi ý cho anh/chị khi anh/chị thêm 1 sản phẩm hay chỉnh sửa cũng sẽ có phần nhập mới/chỉnh sửa giá mua và giá bán từ đó có thể tính lợi nhuận chính xác hơn. Anh/chị thấy như thế nào?
9. Bao lâu là tốt nhất đối với anh/chị về việc lưu trữ thông tin doanh thu và lợi nhuận để mình có thể xem lại?
10. Hiện tại nhân viên cửa hàng có nắm được doanh thu không?
11. Anh/chị có muốn nhân viên có quyền được xem báo cáo doanh thu trên hệ thống không hay chỉ anh/chị được xem?
12. Ngày thường khi anh/chị không có ở cửa hàng thì làm sao anh/chị có thể nắm được một ngày doanh thu bao nhiêu tiền?
13. Vậy nếu ở xa, anh/chị muốn xem doanh thu trên thiết bị nào, máy tính hay là điện thoại?

**Câu hỏi cho toàn hệ thống**

1. Anh/chị muốn hệ thống được triển khai dưới dạng nào? Web app, POS, App mobile?
2. Còn về phần giao diện bán hàng, trưng bày sản phẩm cho khách hàng anh/chị muốn một giao diện như thế nào?
3. Anh/chị có muốn hệ thống sẽ cho phép khách hàng tự chọn đơn vị tiền tệ để thanh toán không? Và anh/chị muốn cụ thể bao nhiêu đơn vị tiền tệ và đó là gì?
4. Khi lượng khách truy cập vào hệ thống đông thì anh/chị muốn tốc độ xử lý của việc bán hàng cũng như gửi email xác nhận đơn hàng trong bao lâu?
5. Anh/chị muốn hệ thống sử dụng bao nhiêu ngôn ngữ? Và đó là những ngôn ngữ nào
6. Anh/chị có muốn tự mình phân quyền cho nhân viên không?