**BIÊN BẢN TỔNG KẾT PHỎNG VẤN**

*Người viết biên bản: Lê Phước Huy Hoàng*

1. Thời gian: 12h30,ngày 5, tháng 1, năm 2022.

2. Địa điểm:

*Meet google.com/qjw-jtaj-ghx*

3. Thành phần:

* Người phỏng vấn:

Anh: Hồ Thanh Tuấn

* Người thực hiện phỏng vấn:

-Lê Phước Huy Hoàng

4. Mục đích:

- Thu thập thông tin cho dự án lập trình ứng dụng quản lý thông tin khách hàng và hợp đồng thuê trọ.

5. Nội dung:

- Tình trạng quản lý hiện tại của khách hàng:

+Vẫn còn note thông tin khách hàng vào giấy.

+Khó khăn trong việc kiểm soát khách hàng và thu tiền trọ.

- Yêu cầu chính của khách hàng đối với ứng dung:

• Về chức năng:

+ Quản lí được thông tin khách hàng và hợp đồng.

+ Đảm bảo được an ninh trọ.

+ Thông báo được các hoạt động thu tiền trọ.

• Về giao diện: đơn giản, tối giản càng nhẹ càng tốt, dễ sử dụng.

+ Ứng dung trên Window và MacOs.

+ Chữ: Vừa đủ nhìn .

+ Màu chủ đạo: Xám trắng

+ Đối tượng sử dụng: cá nhân 1 người dùng.

+ Bảo mật: vừa phải, không cầu kì.

6. Các vấn đề chưa giải quyết được:

- N/A

7. Nội dung chi tiết:

Giới thiệu và đưa ra mục đích khảo sát của nhóm.

Hoàng: Xin chào anh, em tên là Lê Phước Huy Hoàng và người bạn đồng hành cùng em là Đỗ Nhật Huy nay chúng em muốn khảo sát đôi chút về trọ cho thuê của anh, anh có sẵn sàng để phỏng vấn cùng bọn em chưa ạ?

Anh Tuấn: Oke anh sẵng sàng em há.

Hoàng: Anh có thể nói đôi chút về thông tin của mình không?

Anh Tuấn: Chào 2 bạn, tôi tên là Hồ Thanh Tuấn hiện tại nghề nghiệp của tôi là kinh doanh trọ cho thuê và hầu hết người thuê đều là sinh viên cũng như công nhân làm ở khu công nghiệp.

Hoàng: Những khó khăn hiện tại mà anh đang gặp phải khi anh làm công việc này?

Anh Tuấn: Hiện tại tôi đang gặp khó khăn về kiểm soát thông tin của khách hàng thuê trọ. Tại vì tôi hiện tại đang sở hữu 2 dãy trọ cho thuê, mỗi dãy 10 phòng và có quá nhiều thông tin về khách hàng thuê trọ nên tôi không thể kiểm soát được.

Hoàng: Hiện tại có bao nhiêu phòng trống?

Anh Tuấn: Hiện tại mình còn 2 phòng trống 1 bạn mới chuyển đi và 1 phòng thì trước giờ vẫn chưa ai thuê.

Hoàng: Tiền điện, nước / chữ là bao nhiêu?

Anh Tuấn: Ở phòng mình thì tiền điện theo giá điện bậc thang còn nước thì 3.5k/ chữ.

Hoàng: Trọ của anh có giờ giấc cụ thể không?

Anh Tuấn: Trọ của mình thì về giờ giấc rất thoải mái không bắc buộc mỗi người đều có chìa khóa cổng với 1 quy định là khi vào cổng thì phải khóa cổng. Vì trước kia mình cũng là sinh viên nên mình hiểu sinh viên cần nhiều thời gian.

Hoàng: Trọ của anh có chỗ để xe không nếu có tối đa để được bao nhiêu xe?

Anh Tuấn: 2 dãy trọ của mình có 1 tầng trệt để đỗ xe và có thể đỗ được khoảng 30 xe.

Hoàng: Anh có cảm thấy khó khăn với các đối thủ cạnh tranh khác gần mình không?

Anh Tuấn: Về phía mình thì mình thấy không khó khăn lắm tại vì mình là một người kinh doanh ôn hòa không có ý chí cạnh tranh với các khu trọ xung quanh lắm nên những vấn đề này mình chưa bao giờ nghĩ tới.

Hoàng: Anh là người cởi mở với khách hàng của mình hay là một người chủ nghiêm khắc?

Anh Tuấn: Đương nhiên mình là một người cởi mở rồi rất cởi mở, khách thuê trọ của mình thì đánh giá mình là 1 người thuê trọ rất thoải mái. Nhất là trong chuyện tiền bạc thì mình cũng khá thoải mái với khách hàng.

Hoàng: anh cảm thấy khách hàng của mình có hài lòng với dịch vụ của mình không?

Anh Tuấn: Nghĩ về bản than thì mình thấy mình cũng là 1 người khá là thoải mái nên mình nghĩ mình sẽ tạo được tinh thần hài lòng cho khách hàng nên là nếu khách hàng phàn nàn thì mình sẽ sửa chửa ngay.

Hoàng: Đa số khách hàng của anh là sinh viên hay người đã có việc làm?

Anh Tuấn: Vì khu trọ của mình cũng khá là gần trường Kinh Tế thì đa số là sinh viên, còn 1 số ít là công nhân.

Hoàng: Khi khách hàng của anh gặp khó khăn về chuyện tài chính trong thời buổi dịch bệnh này bạn có sẵn sàng giúp đỡ họ không?

Anh Tuấn: Mình cũng rất thông cảm cho họ vì vì thời buổi dịch bệnh này rất là khó khăn trong việc tài chính, tiền bạc, công việc là mình sẽ có những chính sách giảm giá tiền trọ từ 30-50% tùy trường hợp còn nếu mà khó khắn quá thì mình có thể miễn phí hoàn toàn cho họ nhưng mà chỉ 1 vài tháng thôi tại vì mình vẫn còn phải trang trải nhiều chi phí khác.

Hoàng: Đối với anh nên dè chừng đối tượng khách hàng nào (khách hàng không nên cho thuê)?

Anh Tuấn: Đối với mình thì khách hàng nào mình cũng cho thuê, thuê được 1 thời gian rồi mình mới biết được khách hàng nào nên cho ở lâu dài và khách hàng nào nên không nên cho ở lâu dài. Ví dụ như những khách không có ý thức, không tuân thủ những quy định bảo vệ tài sản của phòng trọ hoặc là không đóng tiền phòng thì mình sẽ cắt hợp đồng sớm tránh ảnh hưởng tới những người xung quanh.

Hoàng: Chỗ của anh đã sử dụng phần mềm quản lý nào hay chưa?

Anh Tuấn: Trước giờ thì mình chưa tất cả mình đều quản lí bằng tay và bằng ghi chú vào sổ.

Hoàng: Anh có mong muốn gì về ứng dụng của bọn em không?

Anh Tuấn: Hừm hiện tại thì mình vẫn chưa biết bắt đầu từ đâu nên bạn có thể có một cái gì đó gợi ý cho mình, đề xuất cho mình được không.

Hoàng: Vậy anh cảm thấy thế nào nếu bọn em đề xuất một ứng dụng quản lí thông khách hàng và quản lý thông tin hợp đồng của anh?

Anh Tuấn: Thì tất nhiên cái đó phải cần rồi bởi vì mình sẽ đỡ mất công ghi vào sổ vào giấy nè rất mất thời gian nên là có một cái ứng dụng ghi thông tin thì rất là tiện.

Hoàng: Anh có muốn bọn em lưu tất cả thông tin khách hàng từ ứng dụng sang excel bằng cách sử dụng công nghệ để nhập thông tin khách hàng thay vì dùng tay viết thông tin vào sổ sách cổ điển để dễ dàng quản lí?

Anh Tuấn: Ừm đúng rồi đó là điều mình muốn, một cái file định dạng excel thì rất dễ dàng quản lí.

Hoàng: Anh muốn giao diện của ứng dụng như thế nào?

Anh Tuấn: Mình thì mình thích cái gì nó đơn giản 1 chút không cần quá phức tạp cầu kì gì cả. Màu sắc đừng quá sặc sở. Chữ thì kích cỡ vừa không quá to cũng không quá nhỏ đủ nhìn là được và ứng dụng này nhẹ 1 tí nên dùng được cả trên điện thoại hoặc là web.

Hoàng: Anh có muốn ứng dụng thông báo rằng những khách hàng nào sắp đến hạn đóng tiền hoặc đã quá hạn đóng tiền không?

Anh Tuấn: Ừm tất nhiên rồi tại vì bản than mình thông báo cho từng khách hàng họ đã quá hạn hoặc hết hạn thì cũng hơi ngại nên ứng dụng này tự thông báo thì tiện hơn.

Hoàng: Anh có muốn sử dụng mã QR để quét thông tin khách hàng thuận tiện hơn không? Chẳng hạn như để quản lí phân biệt người ngoài với trong trọ?

Anh Tuấn: Mã QR à nếu có cái này thì cũng khá là hay ai mà quét mã QR thì mới vào được trong trọ còn không có thì chờ ở ngoài, cái này dùng để quản lí người ở trọ thì cũng khá là hay có nó cũng tốt.

Hoàng: Anh có muốn để mật khẩu chỉ mình mình dùng được hay puclic vợ, con bạn đều có thể truy cập?

Anh Tuấn: Vì đây là vấn đề kinh doanh cá nhân của riêng mình nên mình tự quản lí là được.

Hoàng: Cuối cùng thì anh có muốn ứng dụng lưu đặc điểm nhận dạng của khách hàng để tránh tình trạng kẻ xấu lợi dụng đột nhập không?

Anh Tuấn: Thì cái này mình vẫn chưa nghĩ đến nhưng mà nếu chức năng này bạn có thể thêm vào và cho mình trải nghiệm thử thì mình có thể đánh giá khách quan hơn tại cái này mình chưa được sử dụng lần nào.

Hoàng: Cảm ơn anh đã tham gia buổi phỏng vấn ngày hôm nay nếu có gì thắc thì bọn em sẽ liên hệ với anh sau ạ.