**Giới thiệu:**

* Dạ, em chào Chị ạ. Nhóm em hiện đang tìm hiểu quy trình quản lý và bán hàng tại cửa hàng mini mart của Chị, để từ đó có thể xây dựng một hệ thống hỗ trợ phù hợp và hiệu quả nhất. Mong Chị có thể chia sẻ thực tế hoạt động tại cửa hàng, để bọn em có cái nhìn rõ ràng hơn và đưa ra giải pháp tốt nhất cho Chị.

**Câu hỏi tổng quan về hoạt động hiện tại:**

* Hiện tại, Chị đang quản lý hàng tồn kho, doanh thu hằng ngày và lương nhân viên bằng cách nào ạ? (chẳng hạn như ghi sổ, dùng Excel hay ghi nhớ…)
* Ngoài Chị ra, còn có ai cùng tham gia quản lý hoặc bán hàng không ạ?
* Trong quá trình quản lý cửa hàng, Chị thường gặp những khó khăn nào ạ?
* Trước giờ Chị đã từng sử dụng hệ thống quản lý bán hàng nào chưa, hay vẫn quản lý thủ công ạ?

**1. Nếu chưa áp dụng hệ thống:**

**Câu hỏi về yêu cầu chức năng**

* **Quản lý bán hàng:**
* Chị có thể chia sẻ cho bọn em quy trình bán hàng hiện nay tại cửa hàng không ạ?
* Chị mong muốn một hệ thống bán hàng có thể hỗ trợ Chị như thế nào ạ?
* Chị có cần hệ thống in hóa đơn tự động (bằng máy in nhỏ hoặc hóa đơn điện tử) không?
* Chị có muốn hệ thống hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán khác nhau như tiền mặt, quét QR, hay thẻ ngân hàng không?
* Hệ thống có nên lưu lại thông tin khách hàng sau mỗi lần mua để phục vụ chăm sóc khách hàng sau này không ạ?
* Chị có muốn hệ thống lưu lại toàn bộ lịch sử giao dịch để phân tích doanh thu không?
* Hệ thống có cần hỗ trợ tính năng khuyến mãi trực tiếp khi thanh toán không ạ?
* Hiện nay Chị có lưu lại thông tin giao dịch của khách hàng không, và thường lưu trong bao lâu ạ?
* Trong quá trình bán hàng hiện tại, Chị có gặp khó khăn gì đáng kể không?
* **Quản lý sản phẩm và hàng tồn kho**
* Thường thì Chị làm cách nào để biết được mặt hàng nào sắp hết ạ?
* Chị có muốn hệ thống đưa ra cảnh báo khi hàng sắp hết không?
* Có cần phân loại sản phẩm theo nhóm (ví dụ: đồ ăn, nước uống…) để dễ quản lý không ạ?
* Chị có muốn hệ thống theo dõi hạn sử dụng, lô hàng và cảnh báo khi sắp hết hạn không?
* Khi nhập hàng, Chị có muốn lưu lại các thông tin như giá nhập, ngày nhập, và nhà cung cấp không ạ?
* Hệ thống có nên hỗ trợ báo cáo doanh số theo từng mặt hàng hoặc theo khoảng thời gian, để Chị biết sản phẩm nào bán chạy nhất không?
* Chị có mong hệ thống tự động cập nhật số lượng hàng khi nhập và tự động trừ tồn kho khi bán không?
* **Quản lý khách hàng**
* Cửa hàng của Chị có thường xuyên phục vụ khách quen không? Chị có muốn lưu lại thông tin khách hàng để tiện chăm sóc về sau không?
* Chị có quan tâm đến việc gửi thông báo khuyến mãi qua tin nhắn, Zalo hoặc email không?
* **Quản lý nhà cung cấp và nhập hàng**
* Chị có cần lưu lại lịch sử nhập hàng theo từng nhà cung cấp không?
* Khi lưu thông tin nhà cung cấp, Chị thường quan tâm những thông tin nào ạ?
* Chị có muốn hệ thống theo dõi công nợ với nhà cung cấp (số tiền đã trả, số còn nợ) không?
* **Quản lý nhân sự**
* Hiện tại cửa hàng mình có bao nhiêu nhân viên bán hàng ạ?
* Chị có muốn phân quyền cho nhân viên không (ví dụ: chỉ được bán hàng, không được sửa dữ liệu hoặc xem doanh thu)?
* Chị có mong muốn hệ thống ghi nhận lại lịch sử thao tác của từng nhân viên không?
* Hiện nay Chị đang chấm công và tính lương cho nhân viên bằng cách nào? Chị có muốn hệ thống hỗ trợ chấm công và tính lương tự động không?

**Câu hỏi về yêu cầu phi chức năng**

* **Hiệu suất và hạ tầng:**
* Chị mong muốn hệ thống sẽ chạy trên thiết bị nào ạ? (máy tính, máy POS, điện thoại hay máy tính bảng?)
* Ở cửa hàng mình, đường truyền internet có ổn định không ạ? Chị có cần hệ thống vẫn hoạt động được khi mất mạng, sau đó đồng bộ lại dữ liệu khi có internet không?
* Chị mong muốn dữ liệu được đồng bộ theo thời gian thực hay không cần thiết ạ?
* **Giao diện và trải nghiệm người dùng**
* Trước đây Chị đã từng sử dụng phần mềm bán hàng nào chưa?
* Chị mong muốn giao diện hệ thống như thế nào: đơn giản dễ thao tác hay chi tiết với nhiều tính năng nâng cao hơn?
* Có cần hỗ trợ đa ngôn ngữ (tiếng Việt, tiếng Anh) không ạ?
* Nhân viên cửa hàng mình đã quen dùng máy tính hoặc smartphone chưa?
* **Bảo mật và an toàn dữ liệu**
* Chị có mong muốn bảo mật dữ liệu bằng mật khẩu, OTP hoặc phân quyền truy cập không?
* Chị có cần hệ thống sao lưu dữ liệu định kỳ (theo ngày/tuần) không?
* Khi nhân viên nghỉ việc, Chị có muốn dễ dàng thu hồi quyền truy cập của họ không?

**Câu hỏi định hướng**

* Nếu có một hệ thống hỗ trợ quản lý bán hàng, điều quan trọng nhất mà Chị mong hệ thống đó mang lại là gì?
* Giữa các tính năng như quản lý tồn kho, báo cáo doanh thu, quản lý khách hàng, hay khuyến mãi… Chị ưu tiên tính năng nào nhất?
* Nhìn chung, Chị kỳ vọng điều gì ở một hệ thống bán hàng hiện đại để giúp cửa hàng của mình vận hành thuận tiện hơn ạ?

**2. Nếu đã áp dụng hệ thống:**

* **Tổng quan về hệ thống hiện tại**
* Hiện nay cửa hàng mình đang dùng hệ thống nào để quản lý bán hàng và hàng tồn kho ạ?
* Chị đã dùng hệ thống này được bao lâu rồi?
* Lý do nào khiến Chị chọn hệ thống này (ví dụ: giá cả, dễ sử dụng, hay được giới thiệu…)?
* Nhân viên và khách hàng có thấy dễ sử dụng hệ thống này không ạ?
* **Quản lý bán hàng**
* Khi khách mua hàng, nhân viên thường thao tác thế nào (quét mã vạch hay nhập tay)? Có thuận tiện không ạ?
* Hệ thống hiện tại có hỗ trợ tính tiền tự động, in hóa đơn và lưu lịch sử giao dịch không?
* Chị có gặp khó khăn khi phân loại hóa đơn theo phương thức thanh toán (tiền mặt, QR, thẻ) không?
* Hệ thống có hỗ trợ quản lý khuyến mãi không, và nếu có thì quản lý hóa đơn khuyến mãi như thế nào ạ?
* **Quản lý kho và nguyên liệu**
* Hiện nay Chị kiểm tra tồn kho bằng cách nào? Hệ thống có hỗ trợ không?
* Hệ thống có tự động trừ kho khi bán hàng và cảnh báo khi hàng sắp hết không?
* Có hỗ trợ quản lý hạn sử dụng không? Nếu chưa thì Chị thường gặp khó khăn gì?
* Khi nhập hàng, Chị nhập trực tiếp vào hệ thống hay chỉ tổng hợp theo kỳ?
* **Quản lý nhà cung cấp**
* Hệ thống hiện có lưu được thông tin nhà cung cấp (giá, thời gian giao hàng, chất lượng…) không ạ?
* Có theo dõi công nợ với nhà cung cấp không ạ?
* **Quản lý khách hàng**
* Cửa hàng mình có sử dụng tính năng lưu thông tin khách hàng, tích điểm hay thẻ thành viên không?
* Hệ thống có phân loại khách hàng (mua sỉ/lẻ, khách quen) không?
* Có hỗ trợ gửi thông báo khuyến mãi qua SMS, Zalo hay email không ạ?
* **Quản lý nhân sự**
* Chị đang quản lý ca làm, công và lương nhân viên bằng cách nào trên hệ thống ạ?
* Hệ thống có tự động chấm công và tính lương không ạ?
* Khi nhân viên nghỉ việc, Chị có gặp khó khăn trong việc thu hồi quyền truy cập không?
* **Quản lý báo cáo**
* Thông thường Chị theo dõi báo cáo doanh thu, lợi nhuận theo ngày/tuần/tháng như thế nào trên hệ thống?
* Hệ thống có thống kê sản phẩm bán chạy và hàng tồn kho lâu ngày không?
* Chị có thể xem báo cáo từ xa (qua điện thoại hoặc web) không?
* **Tính năng bổ sung và mở rộng**
* Hệ thống hiện có hoạt động offline khi mất mạng không, và có đồng bộ lại khi có mạng không?
* Hệ thống có hỗ trợ đa nền tảng (web, ứng dụng di động, POS) không ạ?
* Nếu số lượng sản phẩm hay giao dịch tăng gấp 2–3 lần, hệ thống có đáp ứng được không?
* **Yêu cầu bảo mật**
* Hệ thống hiện có phân quyền chi tiết cho từng người dùng không? Nếu có, cần ẩn những thông tin nào với từng loại người dùng?
* Dữ liệu có được sao lưu (tự động hoặc thủ công) không ạ?
* Theo Chị, những dữ liệu nào cần được bảo mật nhất (ví dụ: giá nhập, doanh thu, lợi nhuận, thông tin khách hàng…)?
* **Văn hóa và khả năng mở rộng**
* Chị có mong muốn hệ thống hỗ trợ đa ngôn ngữ (tiếng Việt, tiếng Anh…) không?
* Giao diện hệ thống Chị muốn đơn giản để nhân viên mới dễ học, hay nhiều tính năng chi tiết để quản lý sâu hơn?
* Chị có mong muốn tích hợp hệ thống bán hàng với các kênh thương mại điện tử như Shopee, Lazada hay Facebook không?