**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## 1.1 Thời gian

Thứ 5, ngày 16 tháng 3 năm 2023

Thời gian: 18 giờ 30 phút

## 1.2 Địa điểm

Vie Coffe

Địa chỉ: Số 24, đường Lê Thiết Hùng, phường Hòa Xuân, quận Cẩm Lệ

## 1.3 Thành phần tham gia phỏng vấn

Nhóm phỏng vấn

Quản lý của quán coffee Vie

# Mục đích buổi phỏng vấn

Thu thập thông tin để tạo ra hệ thống order tự động dành cho khách hàng

# Khái quát yêu cầu

1. Hiển thị menu của quán
2. Thanh toán tự động
3. Có nhiều ngôn ngữ trong hệ thống
4. Giao diện của hệ thống
5. Đánh giá dành cho khách hàng
6. Gọi nhân viên tại bàn

# 4 Chi tiết yêu cầu

## 4.1 Yêu cầu chức năng

### **4.1.1 Chức năng hiển thị menu của quán**

Hiển thị toàn bộ menu của quán và món ưa thích của quán được hiển thị đầu tiên

Thông tin một món bao gồm những gì?

### **4.1.2 Chức năng thanh toán tự động**

Chức năng thanh toán tự động được liên kết với nhiều ngân hàng để khách hàng thanh toán tiện lợi hơn

Làm sao để quán biết khách đã thanh toán đủ số tiền cần trả khi khách thực hiện thanh toán qua tài khoản ngân hàng? Hệ thống có chỗ nào quản lý cái này không?

Khách không muốn thanh toán bằng tài khoản ngân hàng mà thanh toán bằng tiền mặt thì xử lý thế nào?

Việc thanh toán được thực hiện ngay lúc order món hay khi khách rời đi?

### **4.1.3 Chức năng đánh giá dành cho khách hàng**

Chức năng đánh giá dành cho khách hàng: đánh giá đồ uống, vệ sinh, thái độ phục vụ của nhân viên và không gian quán...

***4.1.4 Chức năng gọi nhân viên tại bàn***

Khi khách hàng cần hỗ trợ thì sẽ có một chức năng để gọi nhân viên tại bàn dành cho khách hàng

Để gọi nhân viên thì chi tiết cần phải là gì? Click vào đâu?....

Đây là hệ thống order tại bàn cho khách mà không thấy nghiệp vụ phần order. Khách order món như thế nào? Khi khách order xong thì làm sao nhân viên bếp/pha chế biết khách đang ở bàn nào, gọi món gì để chuẩn bị mà mang ra phục vụ khách?

Order rồi thì khách có được hủy không?

Máy order được đặt tại bàn hay cả quán café chỉ có 1 cái máy để order?

## 4.2 Yêu cầu phi chức năng

***4.2.1 Nhiều ngôn ngữ trong hệ thống***

Hệ thống vận hành có nhiều ngôn ngữ để dễ tiếp cận với những người nước ngoài

***4.2.2 Giao diện của hệ thống***

Có giao điện: màu sắc và hình thức giống với logo của quán: dạng hình tròn, có tên và ảnh của quán được ghép vào giao diện của hệ thống

# Chi tiết nội dung phỏng vấn:

**Nhóm phỏng vấn:** “ Chào anh, tụi em đang học trường Kinh Tế Đà Nẵng và tụi em muốn phỏng vấn với anh một số vấn đề về quy trình phục vụ của quán mình thì anh thấy quy trình phục vụ của quán mình được diễn ra như thế nào?”

**Người quản lý:** “Quy trình phục vụ của quán anh sẽ diễn ra là trước tiên nhân viên của quán anh sẽ bưng nước trà và cầm theo một cái menu để phục vụ khách và hỏi khách muốn uống gì”

**Nhóm phỏng vấn:** “ Anh có thể chia sẻ một số lỗi mà nhân viên thường hay mắc phải không ạ?”

**Người quản lý:** “ Một số lỗi nhân viên thường mắc phải là khi khách đông nhân viên chạy nhiều nên hay cáu gắt với khách, phục vụ không tốt, hay bưng thức uống đổ lên người khách và hay tính tiền và order lộn cho khách, đem nước không đúng cho khách”

**Nhóm phỏng vấn:** “Thì với một lượng khách hàng lớn vào quán cùng lúc thì chất lượng phục vụ của quán mình có bị ảnh hưởng hay không ạ?”

**Người quản lý:** “Với một số lượng khách lớn thì quán không đủ nhân viên phục vụ sẽ bị ảnh hưởng ví dụ như khách chờ quá lâu khách sẽ bỏ về”

**Nhóm phỏng vấn:** “Anh có thể thuê thêm nhân viên phục vụ cho quán mình?”

**Người quản lý:** “Quán cũng có thể thuê thêm nhân viên nhưng chi phí hiện tại không đủ để thuê thêm nhân viên nên anh không thuê vì chi phí quá cao”

**Nhóm phỏng vấn:** “Vậy thì hằng tháng chi phí để chi trả cho nhân viên phục vụ của quán mình là bao nhiêu ạ?”

**Người quản lý:** “Đa số nhân viên của quán anh là toàn là nhân viên, giờ giấc không ổn định nên anh sẽ không trả lương theo hàng tháng mà anh sẽ trả lương theo giờ, một tiếng anh sẽ trả 17 nghìn”

**Nhóm phỏng vấn:** “Vậy quán anh có bao nhiêu nhân viên?”

**Người quản lý:** “Quán anh có hai nhân viên, một nhân viên phục vụ và một nhân viên batender”

**Nhóm phỏng vấn:** “Vậy sắp tới tụi em có nghiên cứu một hệ thống order tự động. Hệ thống này sẽ giải quyết vấn đề về chi phí và chất lượng phục vụ của nhân ở quán mình. Vậy anh có suy nghĩ và mong muốn gì về cái hệ thống mà tụi em muốn phát triển không ạ?”

**Người quản lý:** “Anh cũng muốn một ứng dụng mà ứng dụng đó sẽ có tất cả các món trong menu của quán anh và sẽ có món ưa thích lên trang đầu và anh cũng mong muốn là khách sẽ được tính tiền và order đồ uống tại chỗ mà không cần phải đi vô quầy hoặc là gọi nhân viên ra”

**Nhóm phỏng vấn:** “Về phần tính tiền thì anh muốn cái hệ thống tính tiền của mình như thế nào ạ?”

**Người quản lý:** “Là anh muốn ứng dụng đó sẽ đáp ứng là ứng dụng đó phải liên kết được nhiều ngân hàng để khách hàng thanh toán tiên lợi hơn”

**Nhóm phỏng vấn:** “Về phần khách hàng không muốn trả bằng thẻ ngân hàng thì quán mình có cho phép trả tiền mặt không ạ?”

**Người quản lý:** “Có”

**Nhóm phỏng vấn:** “Vậy theo anh cái hệ thống order tự động cần những chức năng và cách vận hành như thế nào ạ?”

**Người quản lý:** “ Là anh muốn nó vận hành sẽ nhiều ngôn ngữ hơn để khi quán anh có nước ngoài họ sẽ tiếp cận những món uống của mình nhanh hơn, dễ dàng sử dụng hơn, dễ tiếp cận hơn và ưa nhìn cho người dùng”

**Nhóm phỏng vấn:** “Vậy còn hình thức giao diện thì sao , của hệ thống anh muốn có màu sắc và cách thức bố trí như thế nào?”

**Người quản lý:** “Nếu như mà ứng dụng làm cho quán anh thì anh cũng mong muốn là có thể màu sắc và hình thức có thể giống với logo quán anh. Nếu có thể tốt hơn thì có thể lấy logo quán anh làm ứng dụng”

**Nhóm phỏng vấn:** “Còn cách bố trí thì sao ạ?”

**Người quản lý:** “ Là cách bố trí là như dạng logo hình tròn, anh muốn là hình tròn thôi, là có logo, tên quán và càng tốt thì ảnh của quán được ghép vô logo đó”

**Nhóm phỏng vấn:** “ Vậy nếu khách hàng cần hỗ trợ trực tiếp tại bàn thì anh có muốn thêm một số chức năng gọi nhân viên tại bàn hay không ạ?”

**Người quản lý:** “Nếu có thì được càng tốt”

**Nhóm phỏng vấn:** “Về phần đánh giá dành cho khách hàng thì anh có muốn thêm vào cái ứng dụng đấy cái phần đánh giá dành cho khách hàng không?”

**Người quản lý:** “ Có”

**Nhóm phỏng vấn:** “Cảm ơn anh về buổi phỏng vấn này, nếu mà có những thắc mắc gì thì tụi em sẽ liên hệ lại anh sau ạ”