|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Người được hỏi: Quản lý cửa hàng | Ngày: |
| STT | Câu hỏi | Trả lời |
| 1 | Cửa hàng có bao nhiêu nhân viên? Chức vụ của từng nhân viên. | Cửa hàng có 7 nhân viên (không tính quản lý): 2 nhân viên bán hàng, 2 nhân viên kế toán, 1 nhân viên thủ kho, 2 nhân viên kỹ thuật. |
| 2 | Khách hàng có thể mua hàng bằng hình thức nào (đến cửa hàng mua trực tiếp, đặt hàng trên mạng, đặt hàng qua điện thoại …)? | Khách hàng có thể đến cửa hàng mua trực tiếp, đặt hàng qua mạng hoặc qua điện thoại. |
| 3 | Khi khách hàng có nhu cầu mua sản phẩm cần làm những thủ tục gì? | Khi khách hàng muốn mua sản phẩm trực tiếp tại cửa hàng, khách hàng liên hệ đến nhân viên bán hàng để được hướng dẫn thực hiện giao dịch. |
| 4 | Cửa hàng có các chính sách ưu đãi cho những khách hàng mua số lượng lớn hay khách hàng thân thuộc hay không? | Hiện tại cửa hàng chưa có cac chính sách ưu đãi cho khách hàng thân thuộc hay mua số lượng lớn sản phẩm. |
| 5 | Cửa hàng có bao nhiêu mục hàng hóa và được sắp xếp như thế nào? | Cửa hàng có rất nhiều mục khác nhau, các mục sản phẩm được sắp xếp theo hãng sản xuất. |
| 6 | Cửa hàng của bạn có dịch vụ mua hàng trả góp hay không? | Cửa hàng hiện tại chưa triển khai dịch vụ mua hàng trả góp. |
| 7 | Cửa hàng có chính sách gì đối với nhu cầu đổi sản phẩm mới của khách hàng? | Khách hàng được hoàn đổi 100% trong vòng 15 ngày sau khi mua sản phẩm. Nếu qua 15 ngày khách hàng vẫn muốn đổi sản phẩm mới thì phải chịu phí tăng theo từng tuần, khi phí tăng thêm đạt đến một mốc nhất định khách hàng không được đổi mới sản phẩm nữa. |
| 8 | Cửa hàng có dịch vụ giao hàng tận nhà hay không? | Cửa hàng sẽ cử nhân viên kỹ thuật mang hàng và lắp ráp nếu khách hàng có yêu cầu nhưng phải tính thêm phí vận chuyển. |
| 9 | Khi khách hàng có yêu cầu bảo hành thì cửa hàng giải quyết như thế nào (chuyển qua bộ phận kỹ thuật, chuyền về nhà sản xuất …)? | Nếu sản phẩm của khách hàng bị lỗi nhỏ, lỗi phần mềm thì cửa hàng sẽ chuyển cho bộ phận kỹ thuật bảo hành. Nếu sản phẩm của khách hàng bịlỗi lớn, lỗi phần cứng thì sản phẩm sẽ được chuyển về nhà sản xuất để bảo hành. |
| 10 | Cửa hàng có các chương trình khuyến mãi trong dịp đặc biệt nào không? Nếu có thì cụ thể như thế nào? | Vì cửa hàng mới được thành lập nên vẫn chưa có các chương trình khuyến mãi đặc biệt. Kế hoạch chi tiết sẽ được bàn bạc trong những dịp cụ thể nhất định. |
| 11 | Khách hàng có thể sử dụng mệnh giá tiền nào khi thanh toán (chỉ sử dụng VNĐ hay có thể sử dụng các mệnh giá khác)? | Khách hàng chỉ được thanh toán tiên với mệnh giá VND. |
| 12 | Khách hàng có thể thanh toán tiền qua các hình thức nào (trả tiền mặt trực tiếp, thông qua quẹt thẻ, chuyển khoản ngân hàng …)? | Khách hàng có thể thanh toán bằng cách trả tiền mặt trực tiếp, quẹt thẻ và chuyển khoản ngân hàng. |
| 13 | Thông tin của khách hàng có được lưu trữ lại không? | Thông tin của khách hàng được lưu trữ lại để phục vụ cho các hoạt động của cửa hàng về sau. |
| 14 | Cửa hàng nhập hàng từ nhà cung cấp có theo chu kỳ nào không? Nếu không thì khi nào cửa hàng tiến hành nhập hàng? | Cửa hàng không nhập hàng theo chu kỳ nhất định. Lượng hàng cần nhập sẽ được tính toán và theo dõi trong quá trình xuất và bán hàng. |
| 15 | Báo cáo tổng kết doanh thu, hàng nhập, hàng xuất, hàng tồn theo chu kỳ nào (ngày, tuần, tháng, quý …)? | Báo cáo tổng kết doanh thu, hàng nhập, hàng xuất, hàng tồn kho theo tuân, tháng, quý và năm. |
| 16 | Hình thức lưu trữ các hóa đơn như thê nào (in ra giấy, lưu trên máy hay cả hai)? | Hóa đơn được in ra giấy và lưu trữ trên máy tính. |
| 17 | Thời gian lưu trữ các hóa đơn đã xuất (một khoảng thời gian có hạn hay là mãi mãi)? | Tất cả hóa đơn đều được giữ lại và lưu trữ. Các hóa đơn trong một khoảng thời gian dài ( 10 – 20 năm) có thể được hủy bỏ. |
| 18 | Nhân viên trong cửa hàng được thuê theo hợp đồng như thế nào (vài năm hay dài hạn)? | Các nhân viên trong cửa hàng được thuê theo hợp đồng 3-5 năm, sau khi hết hợp đồng, nhân viên có thể gia hạn hoặc không làm việc tại cửa hàng nữa. |
| 19 | Cửa hàng có lưu lại thông tin của nhân viên khi nhân viên đó không còn làm nữa hay không? | Cửa hàng vẫn lưu lại thông tin của nhân viên khi nhân viên đó không còn làm việc nữa. |
| 20 | Thời gian hoạt động của cửa hàng (bao nhiêu ngày trong tuần, có dịp nào cửa hàng tạm đóng cửa hay không …)? | Cửa hàng hoạt động từ 8h sáng đến 10h tối tất cả các ngày trong tuần, trừ ngày tết. |