|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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 đến cửa hàng mua trực tiếp |
| 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 tư vấn chọn mặt hàng phù hợp với nhu cầu, sở thích. |
| 4 | Cửa hàng có các chính sách ưu đãi cho những khách hàng mua số lượng lớn hay khách hàng thân thiết hay không? | Khi khách hàng mua hàng với số lượng lớn thì sẽ phải liên hệ với nhân viên cửa hàng để được báo giá với giá ưu đãi nhất.  Khách hàng thân thiết sẽ được tặng voucher giảm giá trên hóa đơn. |
| 5 | Khi khách muốn tự xây dựng cấu hình cho mình thì phải làm sao? | Khách hàng sẽ được nhân viên kỹ thuật tư vấn để có thể tự xây dựng cho bản thân sản phẩm phù hợp với nhu cầu nhất |
| 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? | Cửa hàng chưa có chương trình đổi trả sản phẩm. |
| 8 | Cửa hàng có dịch vụ giao hàng tận nhà hay không? | Nếu khách hàng có yêu cầu cửa hàng sẽ cử nhân viên kỹ thuật lắp đặt tại nhà nhưng phải tính thêm phí lắp đặt và 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 …)? | Cửa hàng sẽ xác định thiết bị có thuộc diện được bảo hành không? Nếu thiết bị thuộc diện được bảo hành thì của hàng sẽ tiến hành gửi thiết bị cho nhà phân phối để bảo hành. Ngược lại nhân viên kỹ thuật sẽ tư vấn khách hàng sửa chữa thay thế. |
| 10 | Cửa hàng có các chương trình khuyến mãi trong dịp đặc biệt nào không? Nếu có thì cụ thể như thế nào? | Có. Cửa hàng có khuyến mãi trong các dịp đặc biệt như dịp khai trương. Khi đó khách hàng sẽ nhận được voucher giảm giá hoặc miễn phí công lắp đặt, vận chuyển. |
| 11 | Khách hàng có thể sử dụng đơn vị tiền nào khi thanh toán (chỉ sử dụng VNĐ hay có thể sử dụng đợn vị giá khác)? | Khách hàng chỉ được thanh toán tiên với đơn vị 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 hoặc chuyển khoản qua ngân hàng. |
| 13 | Thông tin của khách hàng có được lưu trữ lại không? | Không. |
| 14 | Khi nào cửa hàng nhập hàng từ nhà cung cấp? | Thủ kho sẽ giám sát doanh số bán hàng cùng với sản phẩm còn trong kho để đưa ra thống kê nhập hàng. |
| 15 | Cửa hàng có dịch vụ mua bán, trao đổi sản phẩm cũ từ khách hàng hay không? | Cửa hàng chỉ nhập hàng mới từ nhà cung cấp, không mua bán hoặc trao đổi sản phẩm cũ từ khách hàng. |
| 16 | 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. |
| 17 | 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. |
| 18 | Bộ phận nào trong cửa hàng có quyền đăng nhập và sử dụng phần mềm. | Quản lý, kế toán, thủ kho, kỹ thuật. |
| 19 | 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. |
| 20 | Cửa hàng có lưu lại thông tin của nhân viên khi nhân viên đó không còn làm nữa hay không? | Cửa hàng sẽ xóa thông tin của nhân viên khi nhân viên đó không còn làm việc nữa. |
| 21 | 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 9h tối tất cả các ngày trong tuần, trừ ngày tết. |