**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN NHÓM 11**

**XÂY DỰNG ỨNG DỤNG QUẢN LÍ BÁN HÀNG CHO QUÁN CAFE**

1. **Giới thiệu lí do phỏng vấn**

Chào chị, chúng em là sinh viên năm 2 trường Đại học kinh tế Đà Nẵng, hiện đang theo học khoa Thống Kê - Tin Học, chuyên ngành Quản trị hệ thống thông tin. Em tên là … (Tên người phỏng vấn) và đây là nhóm chúng em gồm 5 người sẽ cùng nhau thực hiện bài tập này.

Hôm nay chúng em hẹn chị thực hiện buổi phỏng vấn nhằm mục đích thu thập thông tin cho bài tập nhóm xây dựng hệ thống quản lí bán hàng cho quán cafe của mình. Không biết chị có sẵn sàng để trả lời những câu hỏi của chúng em chưa ạ?

1. **Đặt câu hỏi**
2. ***Câu hỏi khái quát***
3. Để có thể thuận tiện trong việc xưng hô, chị có thể cho chúng em biết một vài thông tin về chị như họ tên, quê quán và công việc hiện tại của chị là gì được không ạ?
4. Chi có thể cho biết quán cafe của mình hoạt động được bao lâu rồi và lí do vì sao chị lại quyết định kinh doanh cafe được không ạ? 🡪 không hỏi chỗ màu vàng
5. Trước đây chị quản lí quán như thế nào và chị có gặp khó khăn trong việc quản lí bán hàng của quán không ?
6. Chị có mong muốn tìm được một hướng giải quyết cho vấn đề quản lí bán hàng hiện tại của quán mình không ạ?
7. Chị có từng nghĩ đến việc sẽ sử dụng một trang web hay một ứng dụng nào đó để quản lí bán hàng cho quán cafe của mình thêm dễ dàng không ạ?
8. Như đã trình bày từ đầu buổi, nhóm chúng em đang thực hiện xây dựng một ứng dụng để quản lí hoạt động  bán hàng. Với vai trò là một người kinh doanh, chị có thể nhận thấy những điều cần thiết để tạo nên một ứng dụng quản lí bán hàng hữu ích cần có những thông tin gì không ạ?
9. Quán cafe của chị thường xuyên phục vụ đối tượng khách hàng nào? Ví dụ như học sinh, sinh viên, người đi làm, hay các nhóm đối tượng khác?
10. Chị có thể cho nhóm chúng em biết thời gian cao điểm của quán chị là khi nào ạ?
11. ***Câu hỏi phi chức năng***
12. Chị có thể góp ý vài mong muốn của mình để hoàn thiện ứng dụng ví dụ như giao diện, âm thanh, màu sắc, thao tác... được không ạ?
13. Chị muốn thông tin gì cụ thể xuất hiện trên hóa đơn? Ví dụ như danh sách sản phẩm, giá cả, thuế, hay các ưu đãi và chiết khấu nếu có.
14. Chị muốn giao diện chính của ứng dụng hiển thị những phần nào(menu, thanh tìm kiếm, ..)? 🡪 câu này khách sẽ không trả lời được đâu, vì họ còn chưa định hình trong đầu làm cái gì, chạy trên nền tảng nào. Đừng hỏi chi tiết như vậy khi chưa biết gì về nghiệp vụ hoạt động của họ.
15. ***Câu hỏi chức năng***
16. Chị có thường xuyên xem xét bán hàng của quán tăng giảm như thế nào không ạ?
17. Chị có mong muốn thêm chức năng đánh giá sản phẩm và hệ thống của mình không?
18. Chị thường gặp những vấn đề gì trong việc quản lý kho hàng? Và chị mong muốn chức năng quản lý kho hàng có những tính năng gì?
19. Chị muốn ứng dụng có khả năng quản lý thực đơn như thế nào? Có những tính năng đặc biệt nào cần được tích hợp, chẳng hạn như thêm, sửa, hoặc xóa món?
20. Về chức năng in hóa đơn chị có yêu cầu gì không ạ? Chị có muốn in bills cho từng đơn hàng không được không?
21. Chị có muốn thêm phần ghi chú vào ứng dụng không?
22. Chị có muốn thêm phương thức thanh toán tiền mặt hoặc chuyển khoản không ạ?
23. Chị có dễ dàng trong việc kiểm soát đơn hàng bán mang đi hay tại quán hay không? Chị có muốn thêm mục bán mang đi cho ứng dụng không ạ?
24. Chị có muốn tạo tài khoản ứng dụng cho mình và cho nhân viên của mình không ạ?
25. Chị có mong muốn ứng dụng giúp quản lý thông tin khách hàng như lịch sử mua sắm, ưu đãi cá nhân, hay thông tin liên lạc không ạ?

Cần sắp xếp câu hỏi lại theo hướng top-down. Cần hỏi để hiểu rõ AS-IS trước, sau đó mới hỏi kĩ hơn về phần mềm/ứng dụng sẽ làm.

Ví dụ:

Quy trình bán hàng ra sao?

Quản lý mua sắm nguyên, vật liệu thế nào?

Quản lý nhân viên ra sao?

Có thống kê doanh thu không?....