**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

**Đối tượng phỏng vấn:** Chủ cửa hàng Vật liệu xây dựng.  
**Người phỏng vấn:** Nhóm 4

**1. Giới thiệu & Mục tiêu**

* Giới thiệu nhóm, xin phép phỏng vấn.
* Mục tiêu:
* Khảo sát quy trình vận hành hiện tại.
* Xác định khó khăn, bất cập trong quản lý.
* Thu thập nhu cầu, mong muốn về hệ thống quản lý vận hành cửa hàng.
* Cam kết: thông tin chỉ phục vụ học tập, khảo sát & đề xuất giải pháp, không chia sẻ ra ngoài.
* Xin phép ghi chép/ghi âm để tổng hợp chính xác và được dừng lại nhắc/giải thích nếu có chỗ nào chưa hiểu đúng.

**2. Tổng quan hoạt động & Bán hàng**

* Một ngày điển hình ở cửa hàng mình diễn ra như thế nào?
* Khi khách đến mua, quy trình bán hàng hiện tại cụ thể ra sao?
* Cô/chú thường gặp khó khăn gì khi ghi chép, tính toán doanh thu?
* Khách hàng chủ yếu là ai? Hình thức thanh toán thường thế nào (tiền mặt, chuyển khoản, nợ)?
* Khách có thể gọi đặt hàng trước không? Nếu có, quy trình ghi nhận hiện tại thế nào?
* Cửa hàng có giao hàng ra công trình không? Thường ghi nhận thông tin giao thế nào?
* Nếu có phần mềm bán hàng: nhân viên chỉ cần chọn hàng, hệ thống tự tính tiền và in hóa đơn, có ô ghi chú (địa chỉ, SĐT, ngày giao) – thấy có phù hợp không?

**3. Nhập hàng & Nhận hàng**

* Hiện nay cô/chú đặt hàng với nhà cung cấp bằng cách nào?
* Sau này dùng phần mềm, cô/chú muốn nhập hàng theo cách nào: Ghi sẵn danh sách trong máy, khi nhận thì tích chọn từng món đã giao. Hay nhập trực tiếp ngay lúc hàng giao tới?
* Trong quá trình giao nhận, có xảy ra giao thiếu/dư/hư hỏng không? Giải quyết thế nào?
* Khi nhận hàng, cửa hàng mình kiểm đếm và ghi chép ra sao? Có mẫu phiếu nhận hay không?
* Khi nhập trực tiếp, có muốn chỉ cần chọn tên nhà cung cấp, gõ tên hàng + số lượng thực nhận, bấm lưu là tồn kho tự tăng không?
* Khi giao không đủ hoặc dư, cô/chú muốn hệ thống xử lý thế nào (ghi số thực nhận, hiển thị chênh lệch)?
* Nếu giao nhiều đợt cho cùng một đơn đặt, có cần hệ thống cho phép nhận nhiều lần và theo dõi còn thiếu bao nhiêu không?

**4. Quản lý tồn kho**

* Hiện tại cô/chú theo dõi tồn kho bằng cách nào?
* Có gặp trường hợp khách đặt gấp mà hết hàng không?
* Nếu có báo cáo tồn kho, cô/chú muốn hiển thị thông tin gì (số lượng còn, cảnh báo hết, hàng tồn lâu…)?

**5. Quản lý công nợ**

* Hiện tại cửa hàng mình có thường phát sinh mua chịu NCC hoặc bán chịu cho khách hàng không? (Nếu có thì hỏi tiếp)

**Nợ NCC**

* Khi nhập hàng từ NCC mà chưa thanh toán ngay, cô/chú ghi nhận nợ thế nào?
* Khi đến kỳ trả nợ, cô/chú kiểm tra & đối chiếu ra sao? Có từng xảy ra nhầm lẫn gì không?
* Với NCC giao nhiều lần trong tháng, cô/chú tổng hợp nợ để trả thế nào?

**Nợ KH**

* Khi khách mua nợ, cô/chú quản lý ra sao?
* Với khách mua nợ nhiều lần nhỏ lẻ, cô/chú theo dõi & cộng dồn thế nào? Có từng sai sót/tranh chấp không?
* Thời hạn thanh toán phổ biến của khách là bao lâu?
* Khi khách quá hạn chưa trả, cô/chú có ngừng bán nợ không?
* Cô/chú muốn hệ thống nhắc nợ như thế nào (trước hạn, quá hạn)?
* Có cần đặt hạn mức nợ tối đa cho từng khách không?
* Nếu hệ thống hiển thị công nợ NCC & KH chi tiết (tổng nợ, cảnh báo gần hạn/quá hạn), thấy có cần thiết không?

**6. Quản lý khách hàng**

* Hiện tại cô/chú có lưu thông tin khách hàng không (tên, SĐT, loại khách)?
* Có muốn hệ thống lưu danh sách khách hàng đầy đủ không?
* Có cần lưu lịch sử mua hàng của từng khách không?

**7. Quản lý nhà cung cấp (NCC)**

* Có cần hệ thống quản lý danh sách NCC (loại hàng cung cấp, SĐT, địa chỉ) không?
* Có muốn lưu lại lịch sử nhập hàng theo từng NCC không?
* Có cần ghi chú độ uy tín, chất lượng của NCC (hay giao thiếu, giao trễ…) không?

**8. Quản lý nhân sự & Phân quyền**

* Nhân viên hiện được phân công vai trò như thế nào?
* Hiện nay chấm công và tính lương thực hiện ra sao?
* Có muốn hệ thống tính lương tự động từ dữ liệu chấm công không?
* Có cần phân quyền sử dụng (nhân viên chỉ nhập, chủ xem báo cáo)?
* Nếu nhân viên nghỉ việc, có cần khóa tài khoản để tránh lộ thông tin không?
* Có cần hệ thống ghi lại lịch sử thao tác (ai nhập, sửa, xóa) không?

**9. Báo cáo & Quản trị**

* Hiện nay cô/chú đang tổng hợp doanh thu như thế nào? Có gặp khó khăn gì?
* Nếu có hệ thống thống kê doanh thu theo ngày/tuần/tháng, hiển thị hàng bán chạy, hàng tồn lâu – có hữu ích không?
* Ngoài doanh thu, cô/chú có cần loại báo cáo nào khác không?
* Có muốn xuất báo cáo ra Excel hoặc PDF để lưu trữ/chia sẻ không?

**10. Yêu cầu hệ thống & Tính năng tương lai**

* Cô/chú muốn hệ thống chạy trên thiết bị nào (máy tính để nhập, điện thoại để xem báo cáo…)?
* Giao diện mong muốn như thế nào (đơn giản, dễ dùng…)?
* Nếu mất mạng Internet, có cần hệ thống tiếp tục hoạt động không?
* Cô/chú có lo lắng về mất dữ liệu? Có cần tự động sao lưu hàng ngày không?
* Tốc độ xử lý bao nhiêu giây thì chấp nhận được?
* Có muốn hệ thống hỗ trợ phân tích nâng cao (doanh thu theo thời gian, theo nhóm sản phẩm...)? Muốn báo cáo hiển thị trực quan dưới dạng biểu đồ, dashboard thay vì chỉ số liệu không?

**11. Kết thúc**

* Tóm tắt lại nội dung.
* Cảm ơn đối tượng phỏng vấn.
* Hẹn gửi bản tổng hợp để đối chiếu lại.