****

**Usecase nghiệp vụ quản lý cửa hàng mua bán quần áo**

**MÔ TẢ NGHIỆP VỤ**

1. **Đăng ký khách hàng thân thiết**

**Mô tả quy trình:**

1. **Bước 1: Khách hàng yêu cầu đăng ký**
   * Khách hàng đến mua hàng yêu cầu trở thành khách hàng thân thiết để nhận các ưu đãi và giảm giá.
   * Nhân viên ghi chú lại yêu cầu của khách hàng và hướng dẫn họ về quy trình đăng ký.
2. **Bước 2: Nhập thông tin cá nhân**
   * Nhân viên sẽ cung cấp một mẫu đơn đăng ký hoặc giấy ghi chép để khách hàng điền thông tin cá nhân, bao gồm họ tên, số điện thoại, email, địa chỉ, và các thông tin liên quan khác.
   * Nhân viên có thể hỏi thêm để đảm bảo thông tin đầy đủ và chính xác.
3. **Bước 3: Xác minh thông tin**
   * Nhân viên kiểm tra tính hợp lệ của thông tin mà khách hàng đã cung cấp:
     + Đảm bảo số điện thoại có định dạng đúng (ví dụ: số điện thoại Việt Nam).
     + Kiểm tra xem email có đúng định dạng không (ví dụ: có chứa “@” và tên miền hợp lệ).
   * Nếu có thông tin không hợp lệ, nhân viên sẽ yêu cầu khách hàng chỉnh sửa lại thông tin.
4. **Bước 4: Tạo mã thành viên**
   * Nếu tất cả thông tin đều hợp lệ, nhân viên sẽ tự tay tạo một mã thành viên bằng cách ghi chép vào sổ hoặc mẫu ghi chép riêng.
   * Nhân viên sẽ lưu thông tin khách hàng, bao gồm mã thành viên và các thông tin khác, vào sổ quản lý thành viên.
5. **Bước 5: Gửi thông báo xác nhận**
   * Nhân viên sẽ thông báo cho khách hàng biết rằng họ đã đăng ký thành công, đồng thời ghi chú mã thành viên vào hóa đơn hoặc giấy tờ liên quan.
   * Nếu có thể, nhân viên sẽ gửi một bản sao thông tin đăng ký qua email hoặc tin nhắn (nếu đã có thông tin liên lạc), hoặc khách hàng sẽ nhận trực tiếp tại cửa hàng.

**Dòng sự kiện phụ**

* **Thông tin không hợp lệ**:
  + Nếu email hoặc số điện thoại không đúng định dạng, nhân viên sẽ yêu cầu khách hàng nhập lại thông tin chính xác và hỗ trợ khách trong quá trình này.
* **Thông tin đã tồn tại**:
  + Nếu thông tin khách hàng đã tồn tại trong danh sách thành viên, nhân viên sẽ báo lỗi và thông báo cho khách hàng rằng họ đã là thành viên.
  + Nhân viên có thể cung cấp quyền tra cứu thông tin khách hàng cũ bằng cách tham khảo sổ sách hoặc danh sách thành viên hiện có

**2. Mua hàng**

**Mô tả quy trình:**

1. **Bước 1: Khách hàng chọn sản phẩm**
   * Khách hàng vào cửa hàng và chọn sản phẩm (ví dụ: áo, quần, phụ kiện).
   * Nhân viên hỗ trợ khách hàng và ghi chú lại sản phẩm mà khách hàng đã chọn.
2. **Bước 2: Kiểm tra thông tin sản phẩm**
   * Nhân viên sẽ kiểm tra mã sản phẩm trên nhãn để ghi chép lại tên sản phẩm, giá cả và số lượng còn lại trong kho bằng cách tham khảo sổ sách hoặc bảng kê hàng tồn kho.
   * Nhân viên có thể phải hỏi đồng nghiệp để xác nhận thông tin nếu cần.
3. **Bước 3: Kiểm tra thông tin thành viên**
   * Nhân viên hỏi khách hàng xem có phải là thành viên không.
   * Nếu khách hàng có thẻ thành viên, nhân viên sẽ kiểm tra trên hệ thống ghi chép hoặc trong sổ quản lý thành viên để xác định có chương trình khuyến mãi nào áp dụng hay không.
4. **Bước 4: Áp dụng khuyến mãi (nếu có)**
   * Nếu khách hàng là thành viên thân thiết hoặc có chương trình giảm giá, nhân viên sẽ tính toán giá mới và ghi chú vào hóa đơn thủ công.
   * Nhân viên có thể phải tham khảo sách hướng dẫn về các chương trình khuyến mãi hiện có để xác định mức giảm giá.
5. **Bước 5: Xác nhận số lượng hàng**
   * Nhân viên kiểm tra lại số lượng hàng và giá trước khi tiến hành thanh toán.
   * Nếu có sự thay đổi trong số lượng, nhân viên ghi chú lại để theo dõi.
6. **Bước 6: Chuyển sang quá trình thanh toán**
   * Nhân viên sẽ yêu cầu khách hàng xác nhận thông tin và chuyển sang quá trình thanh toán.
   * Nhân viên ghi lại tất cả thông tin giao dịch trong sổ sách hoặc trên hóa đơn giấy.

**Dòng sự kiện phụ**

* **Sản phẩm hết hàng**:
  + Nếu sản phẩm được chọn đã hết, nhân viên sẽ thông báo cho khách hàng và gợi ý các sản phẩm tương tự nếu có trong kho.
  + Nhân viên sẽ ghi chú lại để theo dõi và có thể đặt hàng bổ sung nếu cần thiết.
* **Khách hàng không phải là thành viên**:
  + Nếu khách hàng không có thông tin thành viên, nhân viên sẽ tiếp tục quy trình bán hàng bình thường mà không áp dụng khuyến mãi.
  + Nhân viên vẫn sẽ tính toán giá và ghi chú lại trong sổ sách.

**3. Thanh toán**

**Mô tả quy trình:**

1. **Bước 1: Nhân viên chọn phương thức thanh toán**
   * Nhân viên yêu cầu khách hàng chọn phương thức thanh toán: tiền mặt hoặc thẻ.
   * Nhân viên ghi chú phương thức thanh toán vào sổ ghi chép hoặc bảng thanh toán.
2. **Bước 2: Thanh toán tiền mặt**
   * Nhân viên nhận tiền mặt từ khách hàng và đếm tiền để đảm bảo đúng số lượng.
   * Nhân viên tính tổng số tiền thanh toán và ghi lại số tiền này trên giấy hoặc bảng tính.
   * Nếu khách hàng đưa số tiền lớn hơn số tiền thanh toán, nhân viên sẽ tính toán tiền thừa và ghi chú số tiền cần trả lại cho khách.
   * Nhân viên trao lại tiền thừa cho khách và ghi nhận giao dịch hoàn tất vào sổ sách.
3. **Bước 3: Thanh toán bằng thẻ**
   * Nhân viên yêu cầu khách hàng đưa thẻ tín dụng hoặc thẻ ATM để tiến hành thanh toán.
   * Nhân viên sẽ ghi nhận thông tin thẻ (số thẻ, ngày hết hạn) vào sổ, hoặc yêu cầu khách hàng điền vào phiếu thanh toán.
   * Nhân viên kiểm tra thông tin và yêu cầu khách hàng ký vào hóa đơn thanh toán.
   * Sau khi có xác nhận từ ngân hàng (thông qua cuộc gọi điện thoại hoặc biên nhận giấy nếu có), nhân viên sẽ ghi chú giao dịch thành công vào sổ sách.
4. **Bước 4: In hóa đơn (hoặc tạo hóa đơn giấy tay)**
   * Sau khi thanh toán thành công, nhân viên sẽ viết hóa đơn thủ công hoặc in hóa đơn (nếu có máy in) và trao cho khách hàng.
   * Nhân viên cập nhật tình trạng bán hàng bằng cách ghi nhận lại giao dịch trong sổ sách, bao gồm thông tin về sản phẩm đã bán và phương thức thanh toán.

**Dòng sự kiện phụ**

* **Thanh toán không thành công**:
  + Nếu thanh toán bằng thẻ không thành công (do lỗi mạng hoặc thẻ bị từ chối):
    - Nhân viên sẽ thông báo cho khách hàng và yêu cầu khách chọn phương thức thanh toán khác (tiền mặt hoặc thẻ khác).
    - Nhân viên sẽ ghi chú lý do không thành công vào sổ sách để theo dõi.
* **Sai số tiền thanh toán**:
  + Nếu nhân viên nhập sai số tiền thanh toán:
    - Nhân viên sẽ thông báo cho khách hàng và yêu cầu nhập lại chính xác.
    - Ghi lại số tiền đúng vào sổ sách.

**4. Đổi trả hàng**

**Mô tả quy trình:**

1. **Bước 1: Khách hàng yêu cầu đổi trả**
   * Khách hàng mang sản phẩm không ưng ý hoặc bị lỗi đến cửa hàng và yêu cầu đổi trả.
   * Nhân viên nhận diện sản phẩm và yêu cầu khách hàng xuất trình hóa đơn mua hàng.
2. **Bước 2: Kiểm tra điều kiện đổi trả**
   * Nhân viên kiểm tra xem sản phẩm có đáp ứng các điều kiện đổi trả hay không:
     + Sản phẩm có còn trong thời gian quy định đổi trả không.
     + Khách hàng có xuất trình hóa đơn mua hàng không.
     + Sản phẩm có bị hư hỏng ngoài ý muốn hay không.
   * Nhân viên ghi chép lại tình trạng sản phẩm vào sổ ghi chép hoặc bảng biểu.
3. **Bước 3: Xử lý yêu cầu**
   * Nếu sản phẩm đủ điều kiện đổi trả:
     + Nhân viên thực hiện đổi sản phẩm khác hoặc hoàn tiền cho khách hàng theo yêu cầu.
     + Ghi chép lại thông tin về việc đổi trả vào sổ, bao gồm tên khách hàng, số hóa đơn, và sản phẩm được đổi/trả.
   * Nếu không đủ điều kiện:
     + Nhân viên thông báo lý do không thể đổi trả cho khách hàng và giải thích rõ ràng về chính sách đổi trả của cửa hàng.
4. **Bước 4: Cập nhật hồ sơ**
   * Nhân viên ghi chép lại tất cả thông tin liên quan đến giao dịch đổi trả vào sổ sách, bao gồm số lượng sản phẩm, giá trị đổi trả, và tình trạng hàng hóa.
   * Đảm bảo các thông tin này được lưu trữ để có thể tra cứu sau này.

**Dòng sự kiện phụ**

* **Không đủ điều kiện đổi trả**: Nếu sản phẩm không đủ điều kiện đổi trả:
  + Nhân viên sẽ thông báo lý do và giải thích cho khách hàng.
  + Có thể đề xuất các giải pháp khác (như sửa chữa sản phẩm nếu có thể) hoặc hướng dẫn khách hàng về các sản phẩm khác.

**5. Nhập hàng**

**Dòng sự kiện chính**

**Mô tả quy trình:**

1. **Bước 1: Nhập hàng từ nhà cung cấp**
   * Nhà cung cấp giao hàng theo đơn đặt hàng đã được xác nhận từ cửa hàng.
   * Nhân viên nhận hàng kiểm tra hóa đơn và số lượng hàng hóa.
2. **Bước 2: Nhân viên kiểm tra sản phẩm**
   * Nhân viên cửa hàng kiểm tra số lượng và chất lượng hàng hóa.
   * Đối chiếu hàng hóa với đơn đặt hàng đã gửi để đảm bảo không có sai sót.
3. **Bước 3: Ghi chép thông tin hàng hóa**
   * Nhân viên ghi chép thông tin về hàng hóa (tên sản phẩm, mã sản phẩm, số lượng, giá nhập) vào sổ ghi chép hoặc bảng biểu.
   * Có thể sử dụng bảng tính hoặc giấy tờ để theo dõi.
4. **Bước 4: Cập nhật kho**
   * Nhân viên cập nhật số lượng hàng tồn kho bằng cách tính toán tổng số hàng còn lại trong kho sau khi nhập hàng.
   * Kiểm tra kho vật lý để đảm bảo tính chính xác.

**Dòng sự kiện phụ**

* **Nhập sai số lượng hàng**: Nếu số lượng hàng nhập không khớp với đơn đặt hàng:
  + Nhân viên có thể chỉnh sửa thông tin đã ghi chép và cập nhật lại.
  + Cần liên lạc với nhà cung cấp để điều chỉnh hoặc trả lại hàng nếu cần thiết.

**6. Thống kê doanh thu**

**Mô tả quy trình:**

1. **Bước 1: Thu thập dữ liệu doanh thu**
   * Chủ cửa hàng sẽ thu thập hóa đơn bán hàng từ các ngày, tháng hoặc quý đã qua.
   * Có thể sử dụng sổ sách ghi chép hoặc bảng tính để ghi nhận doanh thu.
2. **Bước 2: Tính toán doanh thu**
   * Chủ cửa hàng tính toán tổng doanh thu theo từng ngày, tháng hoặc quý bằng cách cộng dồn số tiền từ các hóa đơn.
   * Sử dụng công thức tổng hợp để xác định doanh thu từ từng loại sản phẩm hoặc theo từng phương thức thanh toán.
3. **Bước 3: Xem báo cáo chi tiết**
   * Chủ cửa hàng tạo báo cáo chi tiết bằng cách ghi chép số liệu vào bảng biểu hoặc báo cáo giấy, phân loại theo sản phẩm, loại sản phẩm và phương thức thanh toán.
   * Có thể sử dụng giấy ghi chú hoặc bảng trắng để theo dõi và phân tích số liệu.
4. **Bước 4: So sánh số liệu**
   * Chủ cửa hàng so sánh doanh thu giữa các tháng hoặc các sản phẩm bằng cách xem xét các báo cáo đã ghi chép.
   * Sử dụng công thức tính toán để phân tích sự thay đổi trong doanh thu và đánh giá hiệu quả kinh doanh.