|  |  |
| --- | --- |
| Kế hoạch phỏng vấn | |
| Người được hỏi: Nguyễn Văn A | Người phỏng vấn: Vũ Đình Quân |
| Địa chỉ: Hà Nội  Số điện thoại: 096622xxx | Thời gian hẹn: 8h30 AM  Thời điểm bắt đầu: 9h AM  Thời điểm kết thúc: 10h30 AM |
| Đối tượng:   * Đối tượng được hỏi: Nguyễn Thị A   Mục tiêu:   * Độ hiệu quả của việc sử dụng phần mềm quản lý bán hàng online * Lợi ích khi sử dụng phần mềm quản lý bán hàng online * Những khó khăn gặp phải trong vấn đề sử dụng * Cần thỏa thuận: * Kinh phí dự kiến sản phẩm * Thời gian bàn giao * Bảo hành, bảo trì. | Các yêu cầu đòi hỏi:   * Vị trí: nhân viên bán hàng * Trình độ: học hết cập 3 * Kinh nghiệm: >3 năm |
| Chương trình   * Giới thiệu: * Tổng quan về dự án: * Dự án xây dựng phần mềm bán hàng online * Tổng quan về phỏng vấn * Thu thập thông tin * Các yêu cầu cần thiết với phần mềm   + Thu thập các thông tin:   * Cho phép được ghi âm   + Các yêu cầu đối với phần mềm:   * Các thủ tục, dịch vụ của website bán hàng phải tối giản hóa, giúp Khách Hàng dễ dàng sử dụng * Báo cáo đầy đủ, tránh rủi ro * Quản lý sơ đồ bán hàng một cách hiệu quả * Mang lại lợi ích về doanh thu, quản lý, nhân lực   Kết thúc (thỏa thuận) | Ước lượng thời gian   * 3 phút * 5 phút * 5 phút * 5 phút * 2 phút * 5 phút * 5 phút * 10 phút * 5 phút   10 phút |
|  | Dự kiến tổng thời gian: 55 phút |

|  |  |
| --- | --- |
| **PHIẾU PHỎNG VẤN** | |
| **Dự án: Xây dựng website** | **Tiểu dự án: Xây dựng website giới thiệu và bán hàng online** |
| Người được hỏi: Nguyễn Văn A | Người hỏi: Vũ Đình Quân  Ngày: 13/03/2022 |
| **Câu hỏi** | **Ghi chú** |
| **Câu 1:** Hiện nay, bạn thấy sử dụng website quản lý bán hàng có phổ biến không? | **Trả lời:** Có. Theo tôi được biết có khoảng 80% các doanh nghiệp kinh doanh bán hàng đã chọn sử dụng các phần mềm quản lý đều mong muốn được nâng cấp thêm phần mềm để mở rộng quản lý, mở rộng mô hình kinh doanh.  Quan sát:  Trả lời rất nhanh |
| **Câu 2:** Hiện tại, cửa hàng bạn có mấy loại mặt hàng? Các loại mặt hàng chính là gì? | **Trả lời:**   * 13 loại: Rượu vang Pháp, vang Chile, các dòng rượu vang Đà Lạt, rượu vang Sài Gòn (Việt Nam), ….   Các loại mặt hàng chính: vang Pháp, Chile, và các dòng rượu vang Đà Lạt  Quan sát:  Trả lời rất nhanh |
| **Câu 3:** Cửa hàng bạn có hay sử dụng tổng hợp doanh số bán hàng từ trang web để định hình khách hàng tiềm năng của cửa hàng không? | **Trả lời:** Có. Của hàng chúng tôi luôn xem xét, phân tích danh số của củ hàng để từ đó đưa ra các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của người mua.  Quan sát:  Trả lời chính xác |
| **Câu 4:** Doanh số của của hàng thông qua việc bán hàng online có cao và ổn định không? | **Trả lời:** Có, doanh số bán hàng của cửa hàng chúng tôi thông qua hình thức bán hàng online hiện đang rất khả quan, chúng tôi có ý định đầu tư thêm các chiến dịch maketing để quảng bá website để người mua hàng có thể tiếp cận với việc mua hàng một cách dễ dàng hơn.  Quan sát:  Trả lời đầy đủ, chính xác |
| **Câu 5:** Website có hỗ trợ quản lý từ xa hoặc hoặc trên các thiết bị di động không? | **Trả lời:** Có, website hỗ trợ trên tất cả các thiết bị kết nối mạng, giúp người sử dụng có thể thao tác ở mọi lúc mọi nơi  Quan sát:  Trả lời đầy đủ, chính xác |
| **Câu 6:** Việc áp dụng hình thức thanh toán sản phẩm online của website mình có tiện lợi không? | **Trả lời:** Có, tôi thấy nó rất tiện lợi, nó giúp cho khách hàng tránh được rủi ro về việc rơi mất tiền hoăc bị đánh cắp, cướp giật, và những nguyên hiểm khác nữa.  Quan sát:  Trả lời chính xác, đầy đủ |
| **Câu 7:** Việc thanh toán và chọn phương thức giao hàng của Khách Hàng diễn ra như thế nào? | **Trả lời:** Sau khi ấn mua hàng thì Khách Hàng sẽ có thể tùy chọn được phương thức thanh toán, webiste bán hàng của cửa hàng tôi cho phép 2 loại hình thức thanh toán đó là thanh toán khi nhận hàng hoặc thanh toán trực tiếp qua thẻ mobile banking.  Quan sát:  Trả lời chính xác, đầy đủ |
| **Câu 8:** Theo bạn, các lợi ích mà sử dụng website này mang lại là gì? | **Trả lời:**   * Việc sử dụng phần mềm quản lý hệ thống mang lại rất nhiều lợi ích cho Của hàng từ doanh thu, quản lý, thời gian, nhân lực như: * Tiết kiệm số lượng lớn thời gian trong thời gian dài liên tục và chi phí quản lý. * Không mất tiền thuê mặt bằng, không mất quá nhiều chi phí thuê nhân viên, chi phí vận hàng như điện nước… * Linh hoạt về thời gian, không gian. Bất cứu khi nào, ở đâu bạn có thể lướt web và tiềm kiếm sản phẩm mình cần một cách nhanh chóng mà không cần đến tận nơi, tiết kiệm thời gian cho người mua. * Các thủ tục, dịch vụ được phục vụ nhanh chóng * Báo cáo đầy đủ, tránh rủi ro… * Quản lý mô hình, sơ đồ kinh doanh hiệu quả   Quan sát:  Tương đối chính xác |
| **Câu 9:** Theo bạn, sử dụng website bán hàng online có những rủi ro gì? | **Trả lời:**   * Bảo mật trên internet chưa thực sự an toàn. Tội phạm có thể dễ dàng thâm nhập vào hệ thống mạng và gây bất lợi cho hệ thống mua hàng trực tuyến * Sự thiếu tin tưởng của Khách Hàng về chất lượng sản phẩm. Vì các sản phẩm được đăng bán trên internet thường là dưới dạng hình ảnh, mô tả chất lượng tốt nhưng khi sản phẩm đến tay Khách Hàng thì kém chất lượng hơn gây tâm lý hoang mang, dè dặt khi mua hàng qua website   Quan sát:  Trả lời tương đối đầy đủ và chính xác |
| **Câu 10:** Sử dụng website bán hàng online có thực sự mang lại hiệu quả cho nhà kinh doanh? | **Trả lời:** Việc sử dụng phương pháp kinh doanh online là diều vô cùng thuận tiện cho việc kinh doanh và mua sắp của 2 bên của hàng và Khách Hàng. Giúp cho mọi thao tác mua bán diễ ra nhanh chóng và dễ dàng hơn, người mua ở đâu cũng có thể đặt hàng và được giao hàng thanh toán tận nơi.  Quan sát:  Trả lời chính xác và đầy đủ, tự tin |
| **Đánh giá chung**:  Cuộc phỏng vấn diễn ra khá suôn sẻ, 2 bên vui vẻ. Nhân viên bán hàng đã có hiểu biết tương đối đầy đủ về phương thức hoạt động và những ưu nhược điểm của hệ thống kinh doanh online của cửa hàng nhưng một số câu hỏi còn chưa hoàn toàn chính xác. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Phiếu điều tra về mong muốn của các em sinh viên đối với việc tổ chức các lớp học ở trung tâm** | |
| Câu hỏi | Trả lời |
| **Câu 1**: Sử dụng website quản lý bán hàng online có phổ biến không? | 1. Có phổ biến 2. Không phổ biến |
| **Câu 2**: Sử dụng website quản lý bán hàng có thực sự mang lại hiệu quả cho nhà kinh doanh không? | A : Có  B : Không |
| **Câu 3**: Cửa hàng cần bao nhiêu nhân viên để duy trì hoạt động cửa website | A: 1  B: 5  C:10  D: 7 |
| **Câu 4** : Rủi ro trong việc bị đánh cắp thông tin trên website có cao không ? | 1. Cao 2. Thấp 3. Trung Bình 4. Ý kiến khác |
| **Câu 5** : Sử dụng website bán hàng có đẩy mạnh được khả năng cạnh tranh không? | 1. Có đẩy mạnh được sự cạnh tranh 2. Không thể đẩy mạnh được cạnh tranh |
| **Câu 6**: Khách hàng có thể tương tác với bộ phận hỏi đáp CSKH trực tuyến không ? | 1. Có 2. Không |
| **Câu 7**: Doanh số của việc bán hàng qua website chiếm bao nhiêu phần trăm ? | A. 70%  B. 80%  C. 90%  D. 100% |
| **Câu 8**: Khách hàng thường sử dụng kiểu thanh toán nào khi mua hàng ? | Trả lời: |
| **Câu 9** : Khách hàng có đánh giá gì về giao diện của website ? | Trả lời: |
| **Câu 10**: Khoản đầu tư cho một website là bao nhiêu ? | Trả lời: |