TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

**KHOA THỐNG KÊ – TIN HỌC**

A blue and white logo

Description automatically generated

**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

**PHÂN TÍCH VÀ THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN**

**HỆ THỐNG GỌI MÓN TẠI CHỖ VÀ HỖ TRỢ KINH DOANH**

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Cao Thị Nhâm

Tên Nhóm: 48K212.02

Lớp: 48K21.2

Sinh viên thực hiện: Đàm Thị Thanh Sang

Nguyễn Nhuận Tiến

Nguyễn Thanh Hiền

Nguyễn Thị Huỳnh Nga

**Đà Nẵng, 2024**

**MỤC LỤC**

[1](#_heading=h.30j0zll) Thông tin chung 2

[1.1](#_heading=h.1fob9te) Thời gian 2

[1.2](#_heading=h.3znysh7) Địa điểm 3

[1.3](#_heading=h.2et92p0) Thành phần tham gia phỏng vấn 3

[2](#_heading=h.tyjcwt) Mục đích buổi phỏng vấn 3

[3](#_heading=h.3dy6vkm) Khái quát yêu cầu 3

[4](#_heading=h.1t3h5sf) Chi tiết yêu cầu 4

[4.1](#_heading=h.4d34og8) Yêu cầu chức năng 4

[4.1.1](#_heading=h.2s8eyo1) Đăng nhập 4

[4.1.2](#_heading=h.17dp8vu) Quét mã gọi món 4

[4.1.3](#_heading=h.m692z89sh5e2) Tạo và lưu trữ hóa đơn 4

[4.1.4](#_heading=h.3rdcrjn) Phân loại đồ uống 4

[4.1.5](#_heading=h.26in1rg) Hỗ trợ ghi chú 5

[4.1.6](#_heading=h.lnxbz9) Hỗ trợ tạo menu 5

[4.1.7](#_heading=h.35nkun2) Báo cáo thống kê 5

[4.1.8](#_heading=h.1ksv4uv) Phân tích xu hướng đồ uống 5

[4.1.9](#_heading=h.44sinio) Quản lý nhân viên 5

[4.1.10 Đánh giá 6](#_heading=h.2jxsxqh)

[4.2](#_heading=h.z337ya) Yêu cầu phi chức năng 6

[5](#_heading=h.3j2qqm3) Chi tiết nội dung phỏng vấn 6

[*5.1*](#_heading=h.7ojn7i5bq3rx) *Quản lý: cô Huỳnh Thị Thanh Vân* 6

[*5.2*](#_heading=h.4i7ojhp) *Nhân viên: bạn Trịnh Thị Ngọc Hiếu* 12

# Thông tin chung

## Thời gian

* Từ ngày 1/3/2024 đến ngày 5/3/2024

## Địa điểm

* Quán cà phê Góc Phố - 390 Nguyễn Lương Bằng
* Thông qua cuộc họp của Google Meeting

## Thành phần tham gia phỏng vấn

* Quản lý: Huỳnh Thị Thanh Vân
* Nhân viên: Trịnh Thị Ngọc Hiếu
* Nhóm phỏng vấn: Đàm Thị Thanh Sang

Nguyễn Nhuận Tiến

Nguyễn Thanh Hiền

Nguyễn Thị Huỳnh Nga

# Mục đích buổi phỏng vấn

* Thu thập yêu cầu của nhân viên và quản lý quán cà phê về hệ thống ứng dụng gọi món tại chỗ và hỗ trợ quản lý kinh doanh.

# Khái quát yêu cầu

* Yêu cầu chức năng
  + Đăng nhập
  + Quét mã gọi món
  + Tạo và lưu trữ hóa đơn
  + Phân loại đồ uống
  + Hỗ trợ ghi chú
  + Hỗ trợ tạo menu
  + Báo cáo thống kê
  + Phân tích xu hướng đồ uống
  + Quản lý nhân viên
  + Đánh giá
* Yêu cầu phi chức năng
  + Giao diện
  + Màu sắc
  + Tính bảo mật

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Đăng nhập

* Nhân viên
  + Ứng dụng sẽ được có sẵn khi lắp đặt hệ thống
  + Đăng nhập vào ứng dụng bằng mã id mà quản lý cung cấp
  + Tự động kiểm tra giờ vào làm và giờ ra thông qua mã id
* Quản lý
  + Người dùng tải ứng dụng về máy tính hoặc điện thoại
  + Đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản của người lắp đặt đã tạo sẵn
  + Sau khi đăng nhập thì sẽ phải tự đổi lại mật khẩu cá nhân
  + Người dùng cập nhập thông tin về quán của mình

### Quét mã gọi món

* Trên mỗi bàn của quán sẽ có 1 mã QR, người dùng sẽ quét vào mã đó để gọi đồ uống
* Sau khi quét thì sẽ có một trang menu online hiện lên
* Lựa món và khi chọn xong thì tích vào giỏ hàng để kiểm tra đơn hoặc có thể bấm nút xác nhận.
* Kiểm tra xong sẽ bấm nút xác nhận, lúc này sẽ hiện ra bảng tóm tắt về đồ uống cũng như là số tiền cho hóa đơn của khách hàng
* Bấm nút đặt hàng để bắt đầu làm đơn

### Tạo và lưu trữ hóa đơn

* Tạo hóa đơn
  + Sau khi gọi món thành công trên trang web menu online thì sẽ xuất hiện hóa đơn trên màn hình máy tính của hệ thống
  + Số bàn mà người dùng gọi sẽ xuất hiện trên hóa đơn
* Lưu trữ hóa đơn
  + Người dùng có thể quét lại mã QR để thanh toán trực tuyến hoặc có thể gọi nhân viên để thanh toán trực tiếp
  + Sau khi nhân viên xác nhận đã thanh toán thì sẽ có 1 hóa đơn được lưu trữ lại trên hệ thống và 1 hóa đơn sẽ được in ra cho khách hàng

### Phân loại đồ uống

* Sau khi quét mã QR dẫn đến trang menu online, các danh mục đồ uống sẽ được chia theo từng loại
* Menu online sẽ được phân chia theo từng mục khác nhau ví dụ như coffee, trà, sữa chua, các món gọi thêm,...

### Hỗ trợ ghi chú

* Người dùng khi bấm nút xác nhận xong sẽ xuất hiện 1 ô ghi chú để điền những thông tin hay là yêu cầu về thêm bớt nguyên liệu hoặc về yêu cầu cá nhân,...

### Hỗ trợ tạo menu

* Đầu tiên, quản lý vào trên ứng dụng có trên máy ở góc bên trái
* Sau khi vào thì bên trái màn hình chính của ứng dụng sẽ xuất hiện dấu 3 gạch ngang
* Mục sửa menu sẽ xuất hiện khi nhấn vào dấu 3 gạch ngang
* Sau đó người quản lý có thể thêm, sửa hoặc xóa đồ uống bất kỳ trên menu
* Chọn dấu x để xóa hoặc chọn chữ sửa để thay đổi menu

### Báo cáo thống kê

* Đến cuối tuần thì hệ thống sẽ tự động tổng hợp doanh thu hoặc người dùng có thể xem theo từng ngày
* Sau 1 ngày, hệ thống sẽ tổng hợp những loại đồ uống đã được gọi và tổng hóa đơn đã xuất ra
* Người dùng có thể xem được món nào được gọi nhiều nhất trong tuần hoặc tháng

### Phân tích xu hướng đồ uống

* Sau 1 tháng, hệ thống sẽ cung cấp dữ liệu về đồ uống
* Gợi ý cho người dùng nên bán những đồ uống nào để thích hợp theo xu hướng hiện nay

### Quản lý nhân viên

* Nhân viên đến ca sẽ nhập mã id vào hệ thống, sau đó hệ thống sẽ lưu trữ giờ vào giờ tan ca của nhân viên
* Thông qua mã id, quản lý sẽ biết được nhân đã đi làm ngày đó là ai, làm bao nhiêu giờ
* Cuối tháng, hệ thống tự động tính tổng thời gian làm cho nhân viên thông qua mã id của từng người

### Đánh giá

* Đánh giá 5 sao và ghi chú về chất lượng sản phẩm và thái độ phục vụ sau khi thanh toán.

## Yêu cầu phi chức năng

* + 1. Giao diện
* Giao diện bài trí rõ ràng, đơn giản, dễ sử dụng, thân thiện với người dung
  + 1. Màu sắc
* Màu sắc không chói quá, màu dịu dàng với mắt người dùng
  + 1. Tính bảo mật
* Bảo mật thông tin cá nhân của người dùng ( sẽ có những thông tin của nhân viên chỉ có quản lý mới được xem )
* Vài chức năng của hệ thống sẽ chỉ cho quản lý truy cập ( Báo cáo thống kê, doanh thu,...)

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

* 1. ***Quản lý: cô Huỳnh Thị Thanh Vân***

NPV: Xin chào cô ạ. Chúng con là sinh viên trường Đại học kinh tế Đà Nẵng. Hôm nay chúng con tới đây để hỏi cô một vài vấn đề liên quan đến hoạt động kinh doanh của quán mình nhằm giải quyết bài tập được giao. Đầu tiên con xin hỏi cô tên gì và công việc của mình là gì ạ.

QL: Cô tên Vân, hiện tại cô đang buôn bán cà phê, nước uống tại nhà.

NVP: Quán mình hoạt động được bao nhiêu lâu rồi ạ?

QL: Cô bán được hơn mười mấy năm rồi con.

NPV: Vậy công việc hàng ngày của mình là gì ạ?

QL: Cô thì quản lý nhân viên, pha đồ uống cho khách, quản lý tiền nông đồ đó con

NPV: Vậy cho con hỏi cái cách cô thanh toán cho khách hàng như thế nào cô nhỉ?

QL: Khi khách hàng gọi cô ra để thanh toán thì thường họ sẽ thanh toán bằng tiền mặt hoặc là chuyển khoản. Nhưng hiện tại cô thấy việc chuyển khoản rất là nhiều

NPV: Ở đây mình kiểu như in hóa đơn ra cho khách ko ạ? Vậy mỗi khi thanh toán xong thì cô ghi nhớ nó như thế nào ạ?

QL: Hiện tại quán cô không có việc in hóa đơn ra vì không có sử dụng máy gì cả. Mỗi khi thanh toán xong thì cô sẽ nhớ trong đầu là bàn của khách hàng này là bao nhiêu đó thôi. Còn nếu như bàn đó có nhiều đồ uống quá làm cô không nhớ nổi thì cô sẽ ghi vào 1 tờ giấy

NPV: Dạ nếu tính tiền thủ công như vậy thì có khó khăn gì về việc lưu trữ hóa đơn hay không cô?

QL: Nói chung thì cũng khó khăn vì cô lưu trữ hóa đơn như đã trả lời câu hỏi khi nãy là 1 là cô nhớ trong đầu 2 là cô sẽ ghi ra giấy. Với việc nhớ và ghi ra giấy thì có thể nhanh quên hoặc là mất đi á con.

NPV: Theo con nghĩ với cách ghi nhớ như vậy thì việc xảy ra sai sót cũng có xảy ra đúng không ạ? Vậy khi xảy ra việc như vậy thì thường mình sẽ xử lý nó như thế nào ạ?

QL: Cô cũng không biết xử lý lúc đó thế nào. Nói chung thì vẫn có sai sót chứ cũng không tránh khỏi á con. Thường thì cô sẽ chọn bỏ qua những sơ suất đó chứ không cô cũng không biết xử lý như thế nào

NPV: Nói chung là việc mà ghi nhớ về số tiền mà mình đã thanh toán thì sẽ đôi khi có sự sai sót cũng như sự thiếu hụt đi một chút tiền không đáng kể cô nhỉ?

QL: Ừ, đúng rồi con

NPV: Dạ con không biết là cứ kết thúc 1 ngày thì mình có tổng kết doanh thu của quán không ạ? Tổng kết như thế nào ạ?

QL: Cô chỉ đếm tiền bán hằng ngày chứ không biết được là doanh thu cả 1 ngày sẽ gồm những gì, và quán cô cũng không có việc in hóa đơn ra để lưu trữ nên càng khó để xác định doanh thu hơn

NPV: Vậy cô ghi nhớ doanh thu của mình như thế nào ạ?

QL: Vì quán cô bán cả ngày nên việc ghi nhớ tổng doanh thu sẽ rất khó. Ví dụ như tổng doanh thu thì cô chỉ xem là 1 ngày bán được bao nhiêu tiền, chứ còn 1 ngày bán được bao nhiêu loại đồ uống thì cô không tính được.

NPV: Dạ tính tổng ở đây là mình tính về cái gì ạ (Tiền đồ uống của khách, chi phí mua nguyên vật liệu,....)

QL: Cô chỉ thu vô với chi ra thôi chứ còn lại thì không rõ

NPV: Dạ vậy làm thế nào cô có thể kiểm soát được lượng tiền vào hay lượng tiền ra của quán mình ạ?. Lượng tiền vào ở đây chính là việc mà cô thu vào như là tiền bán hàng, tiền mà mình thanh toán từ khách hàng,... Còn lượng tiền ra chính là chi phí bỏ ra để mua nguyên vật liệu, hay là sửa chữa cơ sở vật chất,... ý ạ.

QL: Khó kiểm soát cái đó á con nghe. Vì hồi đó giờ cô bán kiểu là cứ hết đồ thì cô sẽ đi mua. Đến lúc nghỉ bán thì cô xem là đồ nào còn thiếu thì mới đi lấy hàng về để chuẩn bị cho ngày mai bán.

NPV: Vậy cô có phân chia chi tiết cái lượng tiền vào hay lượng tiền ra không? Và cô phân chia nó như thế nào ạ?

QL: Cô thì không phân chia con ạ. Cứ hết thì cô lấy hàng về bán, còn khách tới uống sau đó tính tiền thì mình lấy tiền đó thu vào thôi con. Ví dụ như mặt bằng thì quán này là nhà ở của cô luôn nên cô không biết phân chia chi tiết lượng tiền vào hay tiền ra như thế nào hết á con. Nói chung là cô không xem xét đến việc phân chia đó.

NPV: Như vậy thì mình sẽ không biết được rõ doanh thu 1 ngày của mình chính xác là bao nhiêu đúng không ạ?

QL: Đúng rồi con. Quán cô thì không có gì để nhớ hết doanh thu 1 ngày, phải đi nhớ từng ngày từng ngày như vậy đôi lúc nó cũng mệt.

NPV: Con thấy quán mình có nhân viên làm thêm, vậy cô có thể cho con biết cách cô quản lý được nhân viên trong ca như thế nào vậy ạ?

QL: Cô chia 2 ca, ca 1 từ 6h-10h, ca 2 từ 14h-22h. Cô dựa vào đó để quản lý thời gian làm của nhân viên thôi con. Cô thường ở quán 24/24 nên có thể dễ dàng quản lý nhân viên

NPV: Có bao giờ mà cô bận 1 công việc gì đó và không có mặt tại quán. Thì mình sẽ phải làm thế nào để cô đảm bảo hay là kiểm soát được thời gian làm việc của nhân viên ạ ?

QL: Nói chung lúc đó thì cũng chỉ theo dõi qua cam thôi chứ cũng không biết làm cách nào hết á con,

NPV: Dạ cho con hỏi làm sao mình ghi nhớ thời gian làm việc của nhân viên ạ ?

QL: Cô tính theo ca á con, ví dụ 1 ca như vậy thì cô sẽ tính 50 hoặc 60 ngàn

NPV: Dạ vậy cho con hỏi tính số ca của cô là cô tính như thế nào ạ ? Là có nghĩa cô không bao giờ tính rõ số ca của họ mà chỉ dựa vào cái thời gian mà cô đưa ra thôi đúng không ạ?. Có nghĩa là ví dụ như 1 bạn nhân viên làm ca cố định 6 tiếng thì cô tính số ca sẽ là 6 tiếng hay sao ạ?

QL: Ừm, nói chung là quán cô không có máy móc để chấm công hay là để lưu trữ thời gian làm việc rõ của nhân viên nên cô cũng nhu nhượng những khoản đó và cô chỉ ghi nhớ trong đầu chứ cũng không ghi chép vào đâu cả

NPV: Khi nhân viên không có ca làm hay không có ai làm thì lúc đó công việc của cô sẽ thế nào ạ ?

QL: Thì cô sẽ vừa làm nhân viên vừa làm quản lý luôn con

NPV: Con thấy khi khách họ tới là họ phải đợi mình ra, vậy cô có thể cho con biết thêm về quy trình gọi đồ uống của họ như thế nào không?

QL: Bên cô thì khi khách tới thì 1 là họ sẽ gọi cô đến để gọi món, 2 là cô chủ động đến đưa menu cho họ gọi món á con. Sau đó thì sẽ làm món cho họ thôi

NPV: Vậy khi quán đông thì cô sẽ bị rối hoặc làm nhầm món hay không ạ?

QL: Nhầm thì cũng lâu lâu con ạ, đa số là ít khi làm nhầm

NPV: Dạ vậy cho con hỏi là những lúc làm nhầm món ý, thì cái mà cô hay quên nhất ở đây là gì vậy ạ (ví dụ về nguyên liệu, về yêu cầu của khách,...)

QL: Cô thường quên những yêu cầu của khách vì nếu quán đông thì mà yêu cầu của khách thay đổi khác với menu thì cũng sẽ dễ gây ra nhầm lẫn và quên đi yêu cầu đó. Ví dụ như họ gọi cà phê sữa sài gòn mà mình làm cà phê sữa cho họ.

NPV: Vậy lúc đó cô xử lý tình huống đó như thế nào ?

QL: Ừ thì nhiều người họ vẫn chấp nhận uống món đó, còn nhiều người thì yêu cầu mình phải làm lại.

NPV: Theo con thấy thì quán cf của mình bán hàng một cách truyền thống nhỉ. Kiểu như không sự xuất hiện của công nghệ nhiều ý ạ. Có đúng là như vậy không ạ?

QL: Đúng rồi con

NPV: Dạ hiện tại bên con đang xây dựng 1 hệ thống hỗ trợ cho việc kinh doanh, gọi món. Không biết là cô có muốn sử dụng hệ thống của tụi con để cải thiện việc bán hàng của mình không ạ.

QL: Có

NPV: Vậy theo cô nên xây dựng hệ thống cho máy tính hay cho điện thoại sẽ dễ sử dụng hơn?

QL: Nói chung là điện thoại dễ sử dụng hơn

NPV: Bên con đang có ý tưởng khách hàng tới sẽ gọi món ngay tại chỗ, còn đối với khách hàng khó tiếp cận công nghệ họ vẫn sẽ gọi món theo kiểu truyền thống tuy nhiên hóa đơn của họ vẫn sẽ được lưu trữ trên hệ thống để quản lý và phân tích, không biết cô thấy chức năng này có hợp lý không?

QL: Nghe có vẻ hợp lý con ạ

NPV: Con thấy hiện nhiều người có nhu cầu thanh nhanh mà không cần phải đợi người ra tính tiền ý or xu hướng hiện nay là muốn thanh toán bằng chuyển khoản ý ạ. Thì cô nghĩ con có nên thêm chức năng thanh toán trên hệ thống luôn hay không ạ ?

QL: Cô nghĩ là nên con ạ, nhưng mà cho cô hỏi lúc họ muốn thanh toán bằng tiền mặt thì sẽ như thế nào vậy con?

NPV: Dạ, chức năng đó vẫn có thể thanh toán bằng tiền mặt ý cô, có nghĩa khách hàng có thể gọi nhân viên đến để thanh toán hoặc bấm vào nút thanh toán bằng tiền mặt trên hệ thống thì hệ thống sẽ tự khắc thông báo đến nhân viên là bàn nào đang muốn thanh toán bằng tiền mặt ý ạ

QL: À, vậy thì quá là ok con ạ

NPV: Sau khi thanh toán, và xuất bill thì hệ thống tụi con sẽ có chức tự lưu những hóa đơn mà nhân viên đã chốt hay là đã làm hoàn thành cái đơn để giúp quán mình kiểm soát được số lượng khách đến quán ạ. Cô thấy như vậy thì có hợp lý không ạ?

QL: Ừa, ok đó con

NPV: Vậy cô có muốn chức năng báo cáo thống kê không? (Báo cáo về doanh thu, về thời gian làm việc của nhân viên, về đồ uống nào được gọi nhiều nhất, hay là nhập chi phí mà mình đã chi ra hay không)

QL: Vậy thì quá tốt luôn con

NPV: Cô có muốn quản lý ca làm của nhân viên bằng tài khoản không ạ? Ví dụ như quản lý, lưu số giờ làm của nhân viên.

QL: Có con nhưng mà những cái số liệu đó sẽ được lưu trữ ở đâu vậy con?

NPV: Dạ những thông tin này sẽ được lưu vào trong 1 file và file này sẽ hiển thị ra chi tiết ngày làm của nhân viên trên hệ thống luôn ạ

NPV: Cô có muốn biết được nhận được đánh giá phản hồi từ khách hàng không ạ? Và có muốn chức năng thêm, xóa món trong menu, minh họa món bằng hình ảnh và mô tả không ạ?

QL: Có con, việc có hình ảnh thực tế như vậy thì khách hàng họ sẽ không cần phải phân vân nữa đúng không con. Đánh giá thì lại càng tốt á con, điều đó làm cho họ lựa chọn món dễ dàng hơn con hì

NPV: Ngoài những chức năng đó thì có muốn hệ thống của tụi con nên thêm chức năng gì để phù hợp với nhu cầu của cô không ạ?

QL: Cô muốn thêm chức năng như là phân tích xu hướng á con. Kiểu như là mùa hè thì đồ uống nào sẽ được uống nhất nè, hay là gì gì đó.

NPV: Qua các chức năng chúng con đã trao đổi với cô, cô muốn giao diện của hệ thống như thế nào ạ?

QL: Cô muốn đơn giản, dễ sử dụng. Nhìn vào là biết được công dụng của các chức năng

NPV: Cô muốn màu sắc như thế nào ạ

QL: Nói chung là cô dễ, nên chỉ cần màu đơn giản

NPV: Còn về tính bảo mật, chúng con sẽ giới hạn các tính năng của tài khoản nhân viên. Họ không xem được các báo cáo thống kê mà chỉ cô mới truy cập. Như vậy có được không ạ?

QL: Như vậy thì quá tốt.

NPV: Dạ, buổi phỏng vấn đến đây là kết thúc. Con xin cảm ơn cô vì đã hỗ trợ cho tụi con về việc làm bài tập nhóm này

* 1. ***Nhân viên: bạn Trịnh Thị Ngọc Hiếu***

NPV: Chào bạn, tụi mình là sinh viên của trường Đại học học Kinh tế. Hôm nay tụi mình đến đây để khảo sát một số yêu cầu. Bạn có thể giới thiệu về bản thân và công việc hiện tại được không?

NV: Chào bạn, mình tên là Hiếu. Mình đang là nhân viên của quán cà phê Góc phố.

NPV: Cho mình hỏi công việc thường ngày mà bạn làm ở quán cà phê là gì?

NV: Mình vừa là thu ngân vừa là nhân viên phục vụ.

NPV: Cho mình hỏi khi làm công việc của nhân viên phục vụ diễn ra như thế nào?

NV: Bình thường thì khách đến quán chỉ cần lại chỗ ngồi rồi mình sẽ đến hỏi họ muốn uống gì. Họ sẽ gọi món theo menu được treo trên tường rồi sau đó mình sẽ đem món ra.

NPV: Vậy trường hợp mà khách vào không thấy nhân viên đâu thì làm sao ạ?

NV: Lúc đó khách sẽ gọi mình ra ý. Kiểu như là “Chủ quán ơi”,.... Lúc đó mình sẽ ra hỏi khách muốn dùng hay uống gì

NPV: Với công việc hiện tại thì mình có gặp khó khăn gì không?

NV: Đôi khi quán đông quá thì mình hay nhầm lẫn món này với món khác, giữa bàn này với bàn khác.

NPV: Vậy lúc đó thì bạn nghĩ cái nào mà bạn hay làm nhầm hoặc sai cho khách nhất không ạ?

NV: Mình hay làm nhầm về yêu cầu của khách nè, vì khách đông với lại mình lấy yêu cầu của khách bằng việc ghi nhớ trong đầu sau đó vào làm thôi. Cho nên nhiều lúc vô tới nơi để chuẩn bị làm thì nó lại quên đâm ra phải ra hỏi lại khách lần nữa.

NPV : Theo mình thấy thì quán không có máy in hóa đơn, vậy cho mình hỏi bạn lưu trữ hóa đơn để tính tiền như thế nào?

NV: Mình nhớ. Mình nhìn vào món trên bàn khách có để tính tiền.

NPV: Vậy bạn có thể cho mình biết rõ về quá trình mà bạn thanh toán tiền cho khách được không ạ?

NV: À thì khi mà khách gọi mình đến thanh toán thì mình đến bạn họ để thanh toán thôi á. Mình làm việc ở đây quen rồi nên là cũng ghi nhớ số tiền của từng món và dựa vào đó mà thanh toán thôi

NPV: Vậy thì khi khách quá đông, mình vừa phục vụ vừa tính tiền thì có nhầm lẫn gì không?

NV: Có, vì vừa phải nhớ bàn này khách có uống gì và vừa nhớ món đó có số tiền bao nhiêu nên có khi bị nhẫm lẫn

NPV: Nãy bạn có nói bạn nhớ hóa đơn, vậy có khi nào bạn bị sai sót giữa tiền thu với tiền khách gọi đồ uống chưa?

NV: Có, đôi khi cũng có.

NPV: Vậy cho mình hỏi cái tiền thu vào của quán sẽ có những nguồn đến từ đâu vậy ạ?

NV: Thực ra thì mình chỉ biết cái số tiền thu vào từ khách hàng thôi ạ. Còn những nguồn thu khác thì cái đó là do cô chủ mình quản lý ạ

NPV: Vậy thì trong lúc phục vụ, bạn có bao giờ gặp khó khăn trong việc giao tiếp với khách chưa? (giọng nói khó nghe, khách nước ngoài,…)

NV: Có, ví dụ như họ nói nhanh quá mình nghe nhầm thành món khác nhưng khi mình xác nhận lại món với khách thì họ vẫn nói ok, đến lúc đem ra bị sai món.

NPV: Như vậy thì mình có thấy khó chịu không?

NV: Không, cái đó thì khách khó chịu chứ mình không thấy khó chịu.

NPV: Cho mình hỏi thời gian làm việc ở đây của bạn là cố định hay linh hoạt?

NV: Mình làm ở đây part-time dựa trên lịch học của mình.

NPV: Đôi khi có các vấn đề phát sinh trùng với lịch làm việc của mình thì bạn giải quyết như thế nào?

NV: Mình sẽ xin trước, hoặc đổi với người ca khác.

NPV: Mỗi khi đi làm thì bạn ghi chú thời gian làm của mình như nào?

NV: Mình ghi vào ghi chú trong điện thoại.

NPV: Lúc nãy nhóm mình đã nói chuyện với chủ quán về các chức năng của hệ thống…. Bạn muốn hệ thống sẽ được xây dựng dành cho máy tính hay điện thoại?

NV: Theo mình, mình mong muốn có trên máy tính. Để to dễ quan sát và đỡ nặng máy điện thoại.

NPV: Bạn có muốn biết được khách hàng sẽ đánh giá như thế nào về đồ uống của mình không?

NV: Cũng có.

NPV: Bạn có bao giờ gặp trường hợp khách hàng không biết món và muốn được giải thích về món đó không?

NV: Có, các món phức tạp hoặc mới ra thì họ hay hỏi chế biến thế nào và có thành phần gì thì mình phải giải thích cho người ta.

NPV: Vậy bạn có muốn chức năng minh họa bằng hình ảnh và mô tả không?

NV: Có, nếu như vậy thì mình không cần phải giải thích nữa.

NPV: Vậy với các chức năng vừa rồi thì bạn muốn giao diện sử dụng sẽ như thế nào?

NV: Các chức năng nằm bên cạnh menu. Đơn giản chỉ cần nhìn vào là sử dụng được.

NPV: Bạn muốn màu sắc sẽ như thế nào?

NV: Màu sắc đơn giản, màu ảnh minh họa thì giống với ngoài đời.

NV: Mình xin tạm dừng ở đây. Cảm ơn bạn.