**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

**(Buổi 1)**

# Thông tin chung

## Thời gian

17g30, ngày 10 tháng 3 năm 2023.

## Địa điểm

Thang Coffee, 70/72 Bùi Tá Hán.

## Thành phần tham gia phỏng vấn

A: Nhóm dự án

Nguyễn Đỗ Ánh Như

Đỗ Thị Thy Hương

Trần Ngọc Huy

Lưu Gia Bảo

Nguyễn Công Dũng

B: Đại diện nhà hàng Sundre - Trương Nguyễn Minh Ánh

# Mục đích buổi phỏng vấn

Thu thập yêu cầu cho hệ thống quản lý đặt bàn.

# Khái quát yêu cầu

* Thông báo thông tin
* Giao diện hệ thống
* Lưu thông tin khách hàng

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Thông báo thông tin

* Gửi thông báo qua gmail, số điện thoại.

### Lưu thông tin khách hàng

* Nhắc nhở khi có chương trình quảng cáo.
* Nhắc nhở vào các dịp lễ.

## Yêu cầu phi chức năng

### Giao diện hệ thống

* Tông màu: sang trọng (đen, vàng,..)
* Ngôn ngữ: Tiếng Việt
* Tiện ích, dễ dùng

# Những vấn đề chưa giải quyết

* Cập nhật số lượng bàn, phòng vip còn trống
* Chương trình khách hàng thân thiết
* Hủy bàn
* Chỉnh sửa bàn

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

A: Dạ em chào chị. Chúng em là sinh viên năm 2 trường đại học Kinh tế Đà Nẵng. Hiện tại, nhóm em đang có một bài tập nhóm của môn Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin. Tụi em cảm ơn chị đã tham gia buổi phỏng vấn hôm nay. Chị có thể giới thiệu về bản thân mình được không ạ?

B: Chào em. Chị là Trương Nguyễn Minh Ánh. Hiện tại chị đang là quản lý của nhà hàng Sundre Restaurant. Chị sẽ trả lời những câu hỏi phỏng vấn của em ngày hôm nay.

A: Vậy thì mình vào buổi phỏng vấn luôn chị ha.

B: Ừ.

A: Đầu tiên, chị cho em hỏi là hiện tại nhà hàng mình đang nhận đặt bàn thông qua các phương tiện nào?

B: Nhà hàng của chị sẽ thông qua các phương tiện là zalo là số điện thoại, facebook là qua fanpage và vì phân khúc khách hàng của bên chị là hướng tới những khách hàng sang trọng hoặc là những người có tiền. Thế nên là đa số sẽ là một là khách qua việc chạy quảng cáo nhiều, thứ hai sẽ là những người bạn của chủ là sẽ đặt bàn qua số điện thoại của chủ luôn.

A: Vậy thì cho em hỏi là các phương tiện này đòi hỏi nhà hàng các nguồn lực như thế nào?

B: Đầu tiên thì về zalo với facebook í thì mình sẽ có một cái bộ phận marketing riêng. Tức là, bộ phận marketing sẽ phụ trách những cái booking hoặc là những cái đặt hàng của khách hàng tới nhà hàng và khi mà nhận được những cái thông tin liên hệ chi tiết của khách hàng thì cái bạn marketing đó sẽ nói lại cho các bạn nhân viên quản lý để set up cho bàn của khách hàng đó.

A: Vậy thì nhà hàng mình có mong muốn giảm mức sử dụng nguồn lực cho việc nhận đơn đặt bàn không?

B: Theo chị thấy là nói chung là thời đại 4.0 hiện tại thì người ta ngày càng phát triển hơn thì mình cũng phải đi theo những cái dòng phát triển đó của thời đại hiện nay. Thế nên á khi mà muốn tiết kiệm được nguồn nhân lực mình chỉ cần bỏ ra một khoản chi phí ban đầu thì mình có thể là mình sẽ giảm bớt những cái nguồn lực sau này trong nhiều tháng và nhiều năm trong tương lai. Thế nên cái việc mà mình đầu tư cho một cái app hoặc là một cái ứng dụng để có thể đặt bàn. Thì chị thấy là rất là rất là ổn và tốt cho nhà hàng của chị.

A: Dạ vậy thì chị cho em hỏi là nhân viên thì sẽ nhận đặt bàn tại nhà hàng bằng các thiết bị của mình hay có thể xử lý tại bất cứ đâu họ muốn?

B: Ừ thì nhân viên bên chị sẽ có một cái box chat riêng của Zalo và ở trong đó là sẽ có những cái thông tin khi mà khách hàng đặt qua thì bên marketing sẽ đưa qua những cái thông tin số điện thoại, tên, giờ đặt bàn, số người để gửi qua cho bên nhân viên để người ta biết để set up bàn sẵn thì bên chị sẽ dùng qua Zalo nhắn tin để có thể nhận được thông tin mọi lúc mọi nơi.

A: Dạ thì chị có thể cho em biết là các bước để nhận một quy trình đặt bàn của nhà hàng mình không ạ?

B: Chị sẽ chia làm hai cái đi. Thứ nhất là người ta sẽ tới thẳng quán người ta đặt bàn thì sẽ không nói làm gì. Đó mình sẽ qua cái trường hợp thứ hai, nói chung là người ta sẽ đặt bàn qua Facebook hoặc là Zalo thì khi mà đặt bàn qua Facebook hoặc Zalo mình có thể là khách hàng chưa biết tới những không gian quán của nhà hàng mình thì đầu tiên mình phải đưa những cái ảnh không gian quán, rồi là menu cho khách hàng có thể đặt được đặt món trước nếu có thể và xin thông tin của khách hàng như là tên, số điện thoại rồi số người và đặt bàn mấy giờ, ngày nào. Đó thì khi mà mình chốt được là chốt lại cho khách hàng những cái thông tin liên quan đó. Khi mà khách hàng chốt thì mình sẽ đưa cái thông tin đó qua cho cái nhóm chung tức là cái nhóm mà có tất cả các nhân viên set up cho khách hàng một cách chu đáo và cẩn thận nhất có thể.

A: Dạ vậy thì bao lâu thì một cái yêu cầu đặt hàng đó nó sẽ được hoàn thiện?

B: Với yêu cầu đặt bàn này á thì chị sẽ chia làm hai phía. Thứ nhất là phía bên khách hàng tức là mình bên bộ phận marketing khi mà giao tiếp với khách hàng thì khách hàng có thể là bận việc có thể trả lời lâu thì mình sẽ không tính tới thời gian đó. Chị sẽ nói tới việc chủ quan của nhà hàng hơn là khi mà nhận được cái thông tin của khách hàng những cái thông tin đặt hàng đặt bàn của khách hàng về cho bên nhà hàng ấy thì mình chỉ cần tầm từ 1 đến 2 phút để có thể chuyển thông tin đến cho Zalo của bên nhóm chung và để cho bên nhân viên xác nhận là đã set up bàn.

A: Thì chị có thể cho em biết được là nhà hàng mình quản lý bàn như thế nào không ạ?

B: Nhà hàng chị là sẽ chia thành là bàn thường và phòng vip. Bàn thường á thì là một cái bàn vuông bình thường ngồi được tầm khoảng 4 người nhưng mà khách hàng có nhu cầu đi đông hơn hoặc là số lượng rất là đông thì nhà hàng của chị tầng 1 có sức chứa từ 50 tới 70 người thì mình có thể ghép những cái bàn nhỏ đó lại với nhau thì có thể vừa với cái sức chứa và số lượng người mà khách hàng đã đặt và những cái phòng vip riêng á thì sẽ có những cái mức bàn như là 10 ghế hoặc là phòng vip to hơn nữa thì là tầm 20 ghế đó thì sẽ là quản lý bàn theo như thế. Quản lý bàn theo số nữa đó thì bên nhà hàng sẽ đánh số nho nhỏ ở góc bàn í để các bạn nhân viên có thể biết được là số bàn để phục vụ khi mà bưng món lên và dễ kiểm soát trong cái việc mà thanh toán tiền cho khách hàng.

A: Vậy thì làm sao để mình biết là cái bàn đó đã được đặt hay chưa và chị ghi chép như thế nào?

B: Khi mà cái bàn đó để chị biết được đặt bàn hay chưa là đặt bàn trước thì bên chị sẽ có 1 cái bảng để chữ reserved tức là đã đặt bàn. Đó thì cái reserved bàn ghi số người, tên thêm là giờ mà người đó tới. Đó làm như thế để cho nhân viên biết được là đây là bàn đã đặt rồi nên là khi mà khách hàng ở bên ngoài tới, khách hàng chưa đặt bàn trước thì biết được rằng bàn này đã đặt bàn rồi để mình có thể chọn, lựa kỹ những cái bàn khác hoặc là phòng vip khác để có thể sử dụng dịch vụ.

A: Vậy thì chị cho em hỏi là khách có được tự chọn loại bàn mình muốn hay không hay là nhà hàng của mình sắp xếp để cho phù hợp với cách quản lý của mình?

B: Như này, là bên chị sẽ chia làm 2 trường hợp. Trường hợp thứ nhất khi mà khách quá đông thì bên chị sẽ có thể sắp xếp cho khách để mà khách có thể với số lượng người như thế thì tụi chị sẽ đưa ra những cái option phù hợp để cho ngồi nó vừa đủ không gian quán ấy. Cái thứ hai là nếu như mà khách vừa đủ vừa vào không quá đông thì tụi chị sẽ nhận những cái yêu cầu của khách là cần có view đẹp hoặc là ngồi trong góc khuất hoặc là ngồi trong phòng vip. Đó thì chị sẽ nhận những cái yêu cầu đó của khách và có thể làm cho khách có thể thỏa mãn cái yêu cầu của khách khi mà muốn chọn chỗ ngồi.

A: Vậy thì khách hàng sẽ đặt món khi đặt bàn hay sẽ đặt món lúc đến nhà hàng?

B: Theo như chị thấy á thì đa số, đa số nhá, là người ta sẽ đặt bàn trước rồi người ta tới quán chọn vì cái tính chất là không thể nào 1 mình mình đặt chủ quan như thế được nên là khi mà tới quán thì người ta có thể hỏi ý kiến của những người trong bàn thì người ta sẽ hỏi là ăn gì thì mình sẽ gọi chung kiểu như là công bằng giữa mọi người, kiểu như là những người đi với nhau thì sẽ thể hiện tính nhân quyền ấy.

A: Vậy thì khi đặt bàn thì khách hàng có cần đặt cọc trước cho bên nhà hàng của mình hay không?

B: Khi mà đặt bàn ấy thì khách hàng cần phải đặt cọc vì khách hàng của chị là sẽ nhắm vào phân khúc những khách hàng hạng sang, những khách hàng có tiền thế nên là số tiền cần đặt cọc ít nhất là 200 đến 300 nghìn để đặt bàn còn nếu mà không đặt cọc thì tụi chị sẽ không giữ bàn và khi mà khách hàng tới mà họ nói là đã đặt bàn nhưng mà chưa đặt cọc thì tụi chị sẽ không chịu trách nhiệm.

A: Vậy thì hiện tại nhà hàng mình đang nhận thanh toán tiền cọc qua hình thức nào và nhân viên ghi nhận thanh toán như thế nào?

B: Hiện tại thì nhà hàng đang thanh toán tiền cọc qua hình thức internet banking. Nhưng mà cái việc này có rất nhiều cái bất cập vì cái việc mà khách hàng giao tiếp với bên nhà hàng sẽ thông qua bên bộ phận marketing. Có rất nhiều phân đoạn nha. Khách hàng tới bộ phận marketing rồi bộ phận marketing qua nhân viên rồi nhân viên qua thủ quỹ. Đó nó rất là nhiều bước nên là cái việc mà nhân viên nhận thanh toán tiền cọc nó sẽ bị lâu, bị dài dòng. Nên là khi mà đã thanh toán xong thì chụp ảnh màn hình qua cho bộ phận marketing, bộ phận marketing bắt đầu gửi qua cho nhân viên nhóm chung, nhân viên nhóm chung gửi qua cho kế toán. Đó bắt đầu kế toán ghi nhận là những cái sổ sách, khách hàng đã đặt cọc thành công, bắt đầu đưa vào sổ kế toán.

A: Vậy thì cho em hỏi là nhà hàng mình có chương trình khách hàng thân thiết không ạ?

B: Hiện tại ấy thì là bên chị có bởi vì là những người nằm trong phân khúc nhà hàng nhắm tới là những người như kiểu người ta không cần, người ta có rất là nhiều tiền rồi nên là cái vấn đề cho việc chi trả cho bữa ăn của họ á không là vấn đề nhưng mà cái việc tri ân khách hàng của mình á là thể hiện được là mình là một người quan trọng đối với nhà hàng này, mình là khách vip, mình là những người kiểu như được đối xử đặc biệt hơn những người khách vãng lai tới quán. Bởi là vậy nên chị là chị sẽ có những cái voucher riêng mà chị sẽ đưa cho những cái vị khách thường xuyên tới quán. Ví dụ như là voucher tầm 300 tới 400 nghìn cho một hóa đơn từ 1 triệu. Đó là chị sẽ đưa cho khách hàng trực tiếp và có cả chữ ký của chị và cái ngày hết hạn sử dụng đưa cho khách hàng và chỉ có chị mới được đưa cho khách hàng bởi vì chị là quản lý mới quản lý được là khách này có thường xuyên tới hay không hoặc là những khách này là lần đầu tiên tới là chị biết được và cái sự nhận diện được khách hàng á là người ta sẽ cảm giác cho mình là kiểu khách hàng là một người quan trọng và cảm thấy được tôn trọng hơn khi được nhớ tên hay là nhớ được cái việc là khách hàng đó tới nhiều hay không nữa, hoặc là tăng cảm nhận của khách hàng nên là khách hàng có thể tới lần sau.

A: Như vậy thì các tiêu chuẩn của nhà hàng mình cho một khách hàng thân thiết là gì?

B: Thì như chị đã nói thì khách hàng phải tới thường xuyên, trường hợp 1 sẽ là bạn của chủ quán. Hai là sẽ là những người mà chị cảm thấy thường xuyên trong 1 tháng. Những người bình thường á thì người ta sẽ chỉ tới 1 lần hoặc là không tới nhưng mà khi khách hàng đó tới 2 đến 3 lần trong 1 tháng hoặc là 2 tháng cũng được nói chung là khả năng là mình nhớ mặt luôn khách hàng đó ấy thì tức là khách hàng đó đã trở thành khách hàng trung thành của bên mình rồi. Hoặc là bên chị đang có một cái gọi là một cái dự định, kế hoạch trong tương lai đó là tính được cái tổng doanh thu của 1 người, của 1 khách hàng quen thuộc hay tới ấy, tức là tổng doanh thu mà đạt tới 1 cái mức nào đó, kiểu như là tích điểm á mấy đứa biết cái tích điểm trong Jollibee cái chỗ mà ăn vặt ấy thì người ta sẽ có những cái hệ thống tích điểm thì bên nhà hàng chị cũng đang dự định trong tương lai là sẽ có hệ thống tích điểm đó là khi mà tới một cái mức nhất định thì người ta sẽ trở thành khách hàng vip của nhà hàng chị.

A: Vậy thì trong quá trình nhận đặt bàn thì từ trước đến nay nhà hàng mình đã từng gặp những cái vấn đề gì?

B: Ừm có rất nhiều vấn đề thì chị sẽ kể một số cái vấn đề thôi. Cái vấn đề á là khách đặt bàn nhưng mà mình xin họ thông tin nhưng mà họ không trả lời nữa. Cái thứ hai á là khách đặt bàn, đặt cọc rồi nhưng mà tới ngày khách không tới. Đó rồi là có cái việc là khách chưa đặt bàn nhưng mà tới quán nói là mình đã đặt bàn rồi. Đó thì trong những cái trường hợp này thì mình là quản lý là mình phải nhảy số xử lý kịp trường hợp này sao cho là thích hợp, sao cho khách hàng mình không cảm thấy bị đối xử quá tệ.

B: Cái vấn đề khác cũng có, ví dụ như khách đặt bàn ví dụ như là khách đặt phòng vip 5 đi nhưng mà lúc tới nhân viên lại chuyển tới phòng vip 4 thì đó thì là ví dụ như vip 5 là sẽ có 10 ghế nhưng mà vip 4 có tới 20 ghế lận. Đó, là cái số lượng ghế là không được trùng với cái số lượng mà khách đã đặt ấy. Thì ngay lúc đó thì làm quản lý là phải xử lý ngay đem cái bảng tên đặt ấy đem qua lại phòng vip 5 lại cho khách vì mình phải, khi đặt bàn trước rồi thì mình phải ưu tiên cho đặt bàn trước hơn. Đó thì xử lý kịp thời đó là công việc của quản lý.

A: Vậy thì chị nghĩ nguyên nhân gì dẫn tới vấn đề đó là gì?

B: Cái nguyên nhân đó là nó có quá nhiều bước để đi tới cái việc là khách tới quán để ăn ví dụ như nãy giờ chị đã nói là khách hàng đặt tới cho marketing rồi marketing đưa qua cho nhân viên rồi nhân viên mới bắt đầu set up thì có rất nhiều bước. Có một người trung gian đó thì không thể nào hoàn toàn dành hết thời gian để có thể luôn luôn đợi 24/24 giờ để báo lại nhân viên. Thế nên á sẽ có những cái thay đổi mà khách hàng muốn thay đổi ngay tại thời điểm đó nhưng mà nhân viên marketing lại chưa truyền lại thông tin kịp cho bên nhân viên thì khi mà khách hàng tới quán ấy thì có thể việc đặt bàn bị sai có thể xảy ra

A: Vậy thì nhà hàng mình có những giải pháp gì để ngăn chặn vấn đề đó?

B: Thì hiện tại thì bên chị chỉ có xử lý ngay lúc đó thôi chứ bên chị vẫn chưa có những cái giải pháp kiểu như hoàn toàn tối ưu nhất để có thể làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái nhất có thể. Vì cái việc con người mình sẽ có những cái sai sót 100 thì ít nhất phải sai ít nhất 70 80 không thể nào mà đúng hoàn toàn 100% được. Thế nên là cái việc làm việc giữa người với người với nhau sẽ chắc chắn xảy ra những sai sót. Nên là trong tương lai thì chị nghĩ là sẽ dùng những công nghệ nhiều hơn để có thể ví dụ như sai sót thì người ta cũng có thể có bằng chứng hoặc là có những cái nhận biết sớm hơn kiểu như là người với người với nhau.

A: Qua những câu hỏi trên thì tụi em cũng đã hiểu được phần nào về nhà hàng của mình thì bây giờ tụi em sẽ đưa ra một vài ý kiến về hệ thống. Đầu tiên nhà hàng của mình có những mong muốn gì về giao diện của hệ thống?

B: Vì nhà hàng của chị nhắm tới phân khúc sang có tiền thế nên là cái tông màu bên chị muốn sẽ là những tông màu tối những tông màu sang trọng như màu đen, màu vàng. Đó những tông màu mà mấy đứa nghĩ là nó sang. Về ngôn ngữ, vì ngôn ngữ khách hàng mục tiêu bên chị nhắm tới là người Việt nên là bên chị muốn là ngôn ngữ tiếng Việt để nhân viên có thể thoải mái sử dụng mà không bị trục trặc hoặc là bị lệch ngôn ngữ với nhau.

A: Về vấn đề thanh toán thì nhà hàng mình có muốn hệ thống giúp cho nhân viên tính tổng chi phí khách hàng phải trả cho số tiền còn lại không ạ?

B: Chị nghĩ là có rất là muốn luôn vì như chị đã đề cập nãy giờ là con người mình sẽ có nhiều lúc là đúng nhiều lúc người ta mệt mỏi người ta sẽ làm sai. Mà làm sai á là những cái người nhân viên đó sẽ là người chịu tiền chứ không phải là chủ nhà hàng chịu. Thế nên là chị muốn có một cái hệ thống có thể tính toán ra được cái số tiền mà khách đưa vào rồi số tiền mà khách đã trừ đi tiền khách đã cọc rồi là trừ lại số tiền mà mình phải thối lại cho khách nữa. Đó thì nó làm cho công việc rất dễ dàng và thuận tiện hơn cho nhân viên.

A: Vậy thì nhà hàng mình có muốn hệ thống giúp lưu thông tin khách hàng và nhắc nhở khi khách hàng đã đủ điều kiện trở thành khách hàng thân thiết?

B: Điều này là điều đương nhiên. Ví dụ như á khi mà mình lưu thông tin khách hàng để khi mà mình có những cái sự kiện quan trọng hoặc là những cái dịp lễ 8/3, 14/3, 14/2 hoặc là những cái lễ của Việt Nam mình á thì mình cần phải nhắc nhở khách hàng hôm nay là nhà hàng Sundre đang có chương trình khuyến mãi thì mong quý khách có thể quay lại một lần nữa đến với Sundre. Đó thì khi mà mình gửi có những cái gọi là kế hoạch truyền thông thì người ta sẽ sử dụng theo kiểu là nhắc lui lặp lui lặp tới để cho hình ảnh của nhà hàng luôn ghi nhớ trong đầu khách hàng. Khi đó khi mà khách hàng có một dịp lễ nào đó thì khách hàng nghĩ tới nhảy số đầu tiên là nhà hàng Sundre nên là sẽ chọn nhà hàng bên mình. Thế nên á cái việc mà gửi tin nhắn hay gửi thông báo hoặc là những cái tích điểm mà khách hàng đã đủ điểm tới khách hàng là một bước rất là quan trọng đối với những cái nhà hàng của chị nói riêng và tất cả những cái nhà hàng trên Việt Nam nói chung.

A: Vậy thì nhà hàng mình có những mong muốn gì về tính năng thông báo từ hệ thống để giúp cho nhà hàng không bị bỏ lỡ thông tin?

B: Vì là nhân viên là có rất nhiều nhân viên thế nên là không thể nào mà nhân viên ở trước lại có thể báo cho nhân viên ở sau được nên là có những cái thông tin nếu như mà cái app không thông báo thì chắc chắn là sẽ bị bỏ lỡ thông tin mà khách hàng đưa tới hoặc là những cái thông tin cần thiết. Thế nên là tính năng mà ví dụ như nhận thông báo qua cái gmail hoặc là qua một số điện thoại gì đó nó rất là quan trọng để có thể sử dụng trong việc giao tiếp giữa các bộ phận với nhau thì nhân viên tới bộ phận marketing hoặc là bộ phận kế toán với nhau.

A: Vậy thì ngoài những tính năng mà tụi em nhắc đến ở trên thì nhà hàng mình còn mong muốn cái thiện những cái gì nữa không ạ?

B: Vì là khi mà sử dụng một cái ứng dụng hoặc là hệ thống mới á thì người ta quan trọng nhất là điều gì, người ta quan trọng nhất là sự tiện ích, sự thoải mái dễ dùng. Đó thì nên á là thiết kế của hệ thống này phải rõ ràng và dễ dùng nhất có thể cho tất cả các bạn nhân viên từ những người low-tech hoặc high-tech đều có thể sử dụng được hệ thống này. Chị nghĩ là cái việc đó là sẽ dễ dàng hơn cho nhân viên và không quá áp lực cho nhân viên quá cao hoặc là có trình độ quá cao. Đó, sẽ thoải mái hơn cho nhân viên làm việc tại nhà hàng.

A: Sau khi nghe chị nói về nhà hàng em có một số câu hỏi như là: nhà hàng của chị là ví dụ đặt bàn trước là sẽ có cái bảng reserved, em muốn hỏi là reserved thì reserve trong bao nhiêu phút. Tại vì là đặt cọc xong họ giục tiền đó họ không tới.

B: Thì bên chị á là gọi là có thể là, bên chị sẽ phục vụ khách hàng một cách tối ưu nhất trong thời gian đặt cọc đó giới hạn thời gian là 1 tiếng. Nếu như khách hàng không tới thì trong 30 phút đầu thì bên chị sẽ gọi lại đến khách hàng hỏi là “Dạ anh chị có đặt bàn tại Sundre Restaurant, không biết là anh chị đã quên cái lịch hẹn hôm nay hay không?”. Đó thì bên chị phải hỏi lại trước bởi vì mình cần khách hàng chứ không phải là khách hàng cần mình. Nên là mình phải tận dụng tất cả các nguồn lực nhà hàng có làm cho khách hàng có thể hẹn với mình, có thể tới.

A: Khách hàng không tới là mình sẽ lặp lại các bước như hồi nãy là thông báo với nhân viên rồi nhân viên quay lại kế toán?

B: Đúng rồi.

A: Rồi bên nhà hàng chị là nhận diện khách hàng thân thiết kiểu như là nhìn mặt, em thấy có kiểu như là mỗi nhân viên là một cái giờ, mỗi ca khác nhau nên dễ nhận diện bị sai hoặc là thiếu sót nên là bị lỡ khách hàng thân thiết thật sự.

B: Chị có nói với em á khi mà chị làm quản lý là chị phải túc trực khi mà có khách, phải không? Thì vì cái nhà hàng của chị là nhà hàng rượu vang thế nên là quản lý phải vào để trò chuyện với những khách hàng đó thì hoặc có thể nói chuyện để giao tiếp, giao lưu để làm cho cái buổi ăn hoặc là buổi trò chuyện đó có thể vui nhất có thể. Đó thế nên là cái việc chị nhớ mặt của khách hàng là công việc của chị, nếu như chị không làm tốt công việc đó thì chị không làm quản lý làm gì cả.

A: Qua những câu hỏi trên thì tụi em cũng đã thu thập được khá nhiều thông tin từ nhà hàng mình rồi. Thì nhóm chúng em sẽ về phân tích thêm những cái yêu cầu đã đưa ra sau đó còn phần nào không nắm được thì chúng ta sẽ trao đổi thêm vào buổi sau. Em cảm ơn chị.