**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

**1. Chào đầu**

* Xin chào anh, tụi em hiện đang là sinh viên trường Đại học Kinh Tế Đà Nẵng, không biết anh có thể dành cho tụi em một chút thời gian để phỏng vấn được không ạ?
* Sau khi chào hỏi xong, giới thiệu mục đích phỏng vấn ( Muốn tìm hiểu về quy trình bán hàng và cách thức hoạt động của quán như thế nào? )

**2. Phỏng vấn**

* **Câu hỏi đóng:**
* Thông thường bình quân trong 1 ngày sẽ có bao nhiêu đơn đặt hàng?
* Đối với những khách hàng có nhu cầu đặt hàng thì quán có sử dụng app gì để hỗ trợ không?
* **Câu hỏi mở:**
* Quy trình bán hàng gồm những bước nào?
* Có gặp phải bất kỳ khó khăn nào trong quá trình này không?
* Thông thường 1 ngày, số lượng khách hàng đặt trên app (grab, beamin)  là bao nhiêu đơn?
* Khi nhận được đơn order từ khách, quán sẽ tiếp nhận và xử lý đơn hàng như thế nào?
* **Câu hỏi thăm dò:**
* Quán có dùng phần mềm nào để quản lý bán hàng?
* Những khó khăn mà anh chị gặp phải khi dùng app là gì?
* Quán có thường xuyên cập nhật phần mềm để khắc phục các vấn đề mới phát sinh không?
* Quán có làm báo cáo doanh thu vào cuối ngày không? Nếu có thì làm bằng phần mềm nào? ( Có thuận tiện và nhanh chóng hay không?)
* Nhóm chúng mình đang muốn phát triển một ứng dụng để hỗ trợ cho việc bán hàng (QUICK ORDER) nhằm cải thiện những nhược điểm mà hệ thống cũ đang gặp phải để từ đó đưa ra một hệ thống có thể hỗ trợ hiệu quả hơn cho việc kinh doanh của của quán mình phát triển hơn.
* Vậy nếu được phép, chúng tôi có thể đặt một số câu hỏi để hiểu rõ hơn về những mong muốn cũng như những yêu cầu của a/c để phục vụ cho việc phát triển ứng dụng của chúng tôi được không?
* Khi anh chị lựa chọn một app nào đó để phục vụ hoạt động kinh doanh của mình thì anh chị thường quan tâm đến những điều gì?(Tốc độ xử lý nhanh tính linh hoạt, dễ dàng bảo trì và cập nhật, giá cả phải chăng )
* Về giao diện và thao tác trên app trên app thì anh có muốn đưa ra những yêu cầu gì không?( Giao diện đơn giản,dễ nhìn, các thao tác dễ sử dụng phù hợp với mọi đối tượng)
* Còn về các chức năng hoạt động của app thì anh chị có những yêu cầu hay những mong muốn gì không?(Quản lý đơn hàng,thống kê báo cáo, Hỗ trợ tính năng in hóa đơn, hỗ trợ tính năng in hóa đơn)
* Khi kết thúc ca làm của một ngày anh/chị có muốn hệ thống tổng kết số lượng đơn hàng đã bán và doanh thu của ngày đó lại để dễ quản lý hơn không ko?
* Còn về chức năng bảo mật thông tin của app thì anh có yêu cầu gì không? (Hệ thống nên có tính bảo mật cao để bảo vệ thông tin của quán cà phê khỏi những nguy cơ mạng)
* Còn đối với chức năng thanh toán đổi trả trên app này thì anh có mong muốn hay yêu cầu gì không?
* Bạn mong muốn ứng dụng có khả năng tương tác với khách hàng như thế nào?
* Bạn có muốn ứng dụng của bạn liên kết với các bên vận chuyển để vận chuyển đơn hàng ko (grab, foody)? Và khi các bên vận chuyển giao hàng bạn có muốn theo dõi tình trạng đơn hàng ko?

1. **Chào kết.**

* Chúng tôi xin cảm ơn anh/chị đã dành thời gian để trao đổi với chúng tôi về quy trình bán hàng của cửa hàng cũng như những yêu cầu của anh/chị. Chúng tôi sẽ cố gắng đáp ứng và mang lại giải pháp tốt nhất từ đó xây dựng một ứng dụng có thể đáp ứng tốt việc hỗ trợ bán hàng  chohoạt động kinh doanh của mình.