**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

* Nên viết câu hỏi theo trình tự phỏng vấn.
* VÌ nhóm muốn xây dựng hệ thống hỗ trợ bán hàng nên việc đầu tiên cần hỏi là quy trình (các bước/các công việc) bán hàng hiện nay tại cửa hàng thực hiện như thế nào (AS-IS)? 🡪 Có khó khăn gì không? 🡪 Đề xuất xây dựng ứng dụng 🡪 Trao đổi kĩ về các chức năng của ứng dụng (TO-BE)

Đầu tiên: chào hỏi, giới thiệu mục đích phỏng vấn ( Muốn tìm hiểu về quy trình làm việc và cách thức hoạt động của quán như thế nào? )

Anh có thể giới thiệu 1 chút về bản thân đc k ạ?(Tên, tuổi, Vị trí làm việc)

**Câu hỏi đóng:**

* Quán mở cửa từ mấy giờ đến mấy giờ?
* khách hàng của mình thường nằm trong độ tuổi nào ?
* Đối với những khách hàng có nhu cầu đặt hàng thì quán có sử dụng app gì để hỗ trợ không?
* Thông bình quân trong 1 ngày sẽ có bao nhiêu đơn đặt hàng?

**Câu hỏi mở:**

Câu hỏi 1:  Cơ cấu tổ chức nhân viên của quán như thế nào,có theo khuôn mẫu nào hay không? 🡪 câu hỏi này có phục vụ cho việc khai thác thông tin cho ứng dụng cần xây dựng ko?

 Câu hỏi 2: Anh có quan tâm đến trình độ học vấn và chuyên môn của từng bộ phận nhân viên của mình không ? 🡪 câu hỏi này có phục vụ cho việc khai thác thông tin cho ứng dụng cần xây dựng ko?

Câu hỏi 3: Thông thường thời gian làm của nhân viên sẽ phân chia như thế nào (part - time hay full – time) 🡪 câu hỏi này có phục vụ cho việc khai thác thông tin cho ứng dụng cần xây dựng ko?

Câu hỏi 4: Menu đồ uống của quán có đa dạng và phong phú để đáp ứng nhu cầu của khách hàng ?

Chưa có câu hỏi nào về việc order, thanh toán hàng.

**Câu hỏi thăm dò:**

Câu hỏi 5: Số lượng khách vào uống thường theo khung thời gian hay vào đông đúc cùng 1 lúc? Và nếu với 1 số lượng khách lớn cùng vào quán 1 lúc thì chất lượng phục vụ có bị ảnh hưởng hay không?

Câu hỏi 6: Dữ liệu của quán về thu chi sẽ được lưu ở đâu và sẽ được kiểm tra vào thời gian nào?

Câu hỏi 7: Trong quá trình thanh toán hóa đơn có được giữ lại hay không?

Câu hỏi 8: Quán mình có thường gặp sự cố gì trong quá trình kinh doanh ?

Câu hỏi 9: Quán có dùng phần mềm nào để quản lý, bán hàng?

Câu hỏi 10: Quán có thường xuyên cập nhật phần mềm để khắc phục các vấn đề mới phát sinh không?

Câu hỏi 11: Nhóm chúng mình đang muốn phát triển một ứng dụng để hỗ trợ cho việc bán hàng (QUICK ORDER) cụ thể là tạo ra một ứng dụng để khách hàng có thể đặt bàn, order thức uống trước khi đến quán và có thể biết quán còn chỗ ngồi hay không? thì không biết là a/c có mong muốn gì đối với app nay không( cụ thể là về giao diện, chức năng hoặc là cách thức xử lý thông tin)?

Câu 12: Còn đối với chức năng thanh toán đổi trả trên app này thì anh có mong muốn hay yêu cầu gì không?

Câu 13: Bạn mong muốn ứng dụng có khả năng tương tác với khách hàng như thế nào?

Câu 14: Bạn mong muốn ứng dụng có thể quản lý và theo dõi đơn hàng như thế nào?

Câu 15: Nếu ứng dụng này được xây dựng thành công thì anh có sẵn sàng áp dụng vào quán của mình không?

 Các câu hỏi chưa tập trung vào yêu cầu cho hệ thống cần xây dựng, chưa có sự logic trong các câu hỏi phỏng vấn.

**Cảm ơn a/c đã dành thời gian trả lời trong buổi phỏng vấn ngày hôm nay, chúc quán mình kinh doanh ngày càng phát triển.**