**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

1. **Thông tin chung:**
2. **Thời gian:** 8 giờ 00 ngày 28/09/2025
3. **Hình thức:** Trực tiếp
4. **Địa điểm:** 212 Tố Hữu, nhà anh Nguyễn Công Nhân.
5. **Thành phần tham gia phỏng vấn:**
   1. **Người phỏng vấn:** Trương Thị Lan, Bùi Thị Thảo Ly, Trần Thị Thanh Tâm, Nguyễn Thị Phương Thảo
   2. **Người được phỏng vấn:** Nguyễn Công Nhân (Chủ cửa hàng điện dân dụng)
6. **Mục đích buổi phỏng vấn:**

* Tìm hiểu thông tin thực tế về quy trình hoạt động của cửa hàng điện dân dụng, gồm:
* Cách quản lý bán hàng, nhập hàng, công nợ và tồn kho hiện nay của cửa hàng
* Các khó khăn, bất tiện khi ghi chép và tổng hợp thủ công.
* Mong muốn, nhu cầu và kỳ vọng của chủ cửa hàng khi xây dựng một hệ thống quản lý bán hàng và nhập hàng.
* Giúp nhóm thiết kế và phát triển một hệ thống phù hợp, dễ dùng, hỗ trợ quản lý hiệu quả cho cửa hàng điện dân dụng Nhân Thuần.

1. **Khái quát yêu cầu:**
   1. **Yêu cầu chức năng:**

* Quản lý hàng hóa: thêm, sửa, xóa, tìm kiếm; cập nhật tồn kho; cảnh báo hàng sắp hết hoặc tồn lâu.
* Quản lý nhà cung cấp: lưu thông tin, lịch sử nhập hàng, công nợ, thống kê theo NCC.
* Quản lý khách hàng: lưu thông tin, lịch sử mua hàng, theo dõi công nợ (≤ 5 triệu).
* Quản lý bán hàng: tạo, in, tra cứu hóa đơn; ghi nhận thanh toán; cập nhật tồn kho; thống kê doanh thu.
* Quản lý nhập hàng: tạo phiếu nhập, cập nhật tồn, theo dõi thanh toán.
* Quản lý công nợ: theo dõi công nợ KH & NCC, báo cáo định kỳ, xuất file.
* Báo cáo – thống kê: doanh thu, nhập hàng, tồn kho, công nợ; lọc, tìm kiếm, in báo cáo.
  1. **Yêu cầu phi chức năng:**
* Chạy tốt trên web và điện thoại.
* Giao diện thân thiện, dễ dùng.
* Bảo mật, chỉ chủ cửa hàng truy cập.
* Chi phí ≤ 5 triệu đồng.
* Xử lý nhanh, ổn định.

1. **Chi tiết yêu cầu:**
   1. **Yêu cầu chức năng:**
      1. **Quản lý hàng hóa**

* Thêm, sửa, xóa, tìm kiếm thông tin hàng hóa.
* Lưu các thông tin: mã hàng hóa, tên hàng hóa, đơn vị tính, giá nhập, giá bán, nhà cung cấp, số lượng tồn.
* Cập nhật tự động tồn kho khi có nhập hàng hoặc bán hàng.
* Cho phép cảnh báo khi hàng sắp hết hoặc tồn kho quá nhiều. (trong vòng 6 tháng không bán được).
* Xem danh sách hàng hóa theo nhà cung cấp hoặc theo hàng hóa.
  + 1. **Quản lý nhà cung cấp**
* Lưu thông tin nhà cung cấp: mã NCC, tên NCC, địa chỉ, SĐT.
* Lưu lịch sử các lần nhập hàng từ từng nhà cung cấp.
* Theo dõi công nợ với nhà cung cấp (đã thanh toán, còn nợ, ngày thanh toán,…).
* Thống kê tổng giá trị nhập hàng theo từng NCC hoặc theo tháng.
  + 1. **Quản lý khách hàng**
* Lưu thông tin khách hàng: mã KH, tên KH, địa chỉ, SĐT.
* Theo dõi lịch sử mua hàng của từng khách hàng.
* Theo dõi công nợ khách hàng (ai còn nợ, số tiền, ngày thanh toán, giới hạn nợ ≤ 5 triệu).
  + 1. **Quản lý bán hàng**
* Tạo hóa đơn bán hàng (tên khách, ngày bán, danh sách mặt hàng, số lượng, đơn giá, tổng tiền).
* Ghi nhận trạng thái thanh toán: đã trả, chuyển khoản, hoặc còn nợ.
* Tự động giảm số lượng tồn kho tương ứng khi bán hàng.
* Cho phép in hóa đơn (2 liên: khách hàng và cửa hàng).
* Có thể tra cứu hóa đơn cũ theo ngày, khách hàng hoặc mã hóa đơn.
* Tổng hợp doanh thu theo ngày/tháng.
  + 1. **Quản lý nhập hàng**
* Tạo phiếu nhập hàng khi mua từ nhà cung cấp (ngày nhập, thông tin nhà cung cấp, danh sách hàng hóa nhập, số lượng, giá bán, tổng tiền).
* Cập nhật tồn kho tăng sau khi nhập.
* Lưu trạng thái thanh toán (đã thanh toán, còn nợ).
* Xem lại lịch sử nhập hàng theo từng nhà cung cấp.
  + 1. **Quản lý công nợ**
* Ghi nhận, theo dõi công nợ khách hàng (ai nợ, bao nhiêu, thời gian, hạn nợ).
* Ghi nhận, theo dõi công nợ nhà cung cấp (ai nợ, bao nhiêu, đã trả bao nhiêu).
* Tổng hợp, tạo báo cáo công nợ định kỳ (theo tháng).
* Có thể xuất báo cáo công nợ thành file Excel hoặc PDF.
  + 1. **Báo cáo – Thống kê**
* Báo cáo doanh thu bán hàng theo ngày, tháng.
* Báo cáo nhập hàng theo thời gian hoặc theo NCC.
* Báo cáo tồn kho (hàng còn bao nhiêu, sắp hết, quá nhiều).
* Báo cáo công nợ tổng hợp theo khách hàng và nhà cung cấp.
* Cho phép lọc, tìm kiếm và in báo cáo.
  1. **Yêu cầu phi chức năng:**
* Ưu tiên chạy trên thiết bị điện thoại, trình duyệt web.
* Giao diện dễ dung.
* Bảo mật: Chỉ chủ mới sử dụng được phần mềm.
* Chi phí: Ít tốn kém, tổng chi phí triển khai ≤ 5 triệu đồng là mức mong muốn.
* Hiệu năng: Xử lí nhanh.

1. **Vấn đề chưa được giải quyết:**

* Quản lý bán hàng lưu động phức tạp, dán quét mã vạch/mã QR sản phẩm khó khả thi.

1. **Nội dung chi tiết cuộc phỏng vấn**

**Thảo Ly:** Dạ em chào anh, chúng em là sinh viên năm 3 Trường Đại học Kinh tế. Hiện tại, nhóm em đang thực hiện dự án môn **Phân tích thiết kế và hệ thống thông tin** với mục tiêu là xây dựng một hệ thống quản lý bán hàng và nhập hàng cho cửa hàng điện dân dụng của mình.

Để hệ thống này có thể hoạt động hiệu quả và đáp ứng đúng nhu cầu thực tế, chúng em cần tìm hiểu về quy trình vận hành hiện tại của cửa hàng. Vì vậy, hôm nay chúng em xin phép được phỏng vấn anh để nắm rõ hơn cách cửa hàng mình đang hoạt động.  Buổi phỏng vấn dự kiến sẽ kéo dài khoảng 1 tiếng, và nhóm em xin phép được ghi âm và quay video để tiện cho việc tổng hợp và báo cáo. Tất cả thông tin chỉ phục vụ mục đích học tập nội bộ, hoàn toàn không công khai ra bên ngoài ạ.

**Thảo Ly:** Anh có thể giới thiệu sơ qua về cửa hàng không? *(mở được bao lâu, kinh doanh mặt hàng nào, khách hàng là ai, có nhân viên không,...).*

**Chủ cửa hàng:** Xin chào tất cả các em anh là Nguyễn Công Nhân hiện tại là chủ cửa hàng điện dân dụng.Cửa hàng anh mở được 5 năm rồi, kinh doanh những mặt hàng ,những sản phẩm liên quan đến điện dân dụng và những sản phẩm phục vụ trong việc sản xuất, xây dựng trong ngành điện.

**Thảo Ly:** Anh có thể mô tả một ngày làm việc của cửa hàng như thế nào không?

**Chủ cửa hàng:** Thường một ngày làm việc của anh là bắt đầu từ 7h30 sáng, anh sử dụng xe bán hàng hàng lưu động, anh cùng 1 nhân viên sẽ tập trung và soạn hàng hóa đến các cửa hàng lúc 9h30. Anh đi đến địa điểm của các cửa hàng theo lịch trình đã quy định với khách hàng trước đó rồi ví dụ như thứ 2 đi khu vực Non Nước, thứ 3 đi Sơn Trà, thứ 4 đi Cẩm Lệ, thứ 5 đi Hòa Khánh, thứ 6 đi Hội An.

**Thảo Ly**:Hiện tại cửa hàng có sử dụng hệ thống nào để quản lý bán hàng không?

**Chủ cửa hàng:** Hiện tại thì tất cả đều bằng phương pháp thủ công là ghi chép sổ sách, không qua hệ thống.

**Thị Lan:** Hiện tại khách hàng chủ yếu của cửa hàng mình là ai, khách sỉ hay khách lẻ ạ?

**Chủ cửa hàng:** Khách hàng của anh thường là những cửa hàng điện nước, họ là những cửa hàng đại lý cấp 2 và anh là cấp 1.

**Thị Lan:** Dạ anh có bao nhiêu nhân viên?

**Chủ cửa hàng:** 2 nhân viên

**Phương Thảo:**Theo như lời anh nói thì, cửa hàng anh có anh và 1 nhân viên, vậy anh quản lý nhân viên của mình như thế nào?

**Chủ cửa hàng:**Vì cửa hàng có 1 nhân viên nên anh không cần hệ thống quản lý nhân viên

**Thanh Tâm:**Anh có muốn nhân viên sử dụng hệ thống không?

**Chủ cửa hàng:**Không, anh không muốn nhân viên sử dụng hệ thống

**Thảo Ly:** Anh có muốn hệ thống phân quyền cho nhân viên sử dụng thao tác nhập hàng và bán hàng không?

**Chủ cửa hàng:**Không, anh chỉ muốn anh sử dụng thôi.

**Thảo Ly:** Trung bình một ngày cửa hàng có bao nhiêu khách hoặc đơn hàng, anh có theo dõi con số này không?

**Chủ cửa hàng:** Trung bình 1 ngày là sau khi xe bắt đầu đi từ 9h đến 5h30 chiều thì thường là anh sẽ bán khoảng 20 khách hàng, mỗi cửa hàng anh sẽ tiếp xúc khoảng nửa tiếng nhưng nếu thời gian lấy hàng của họ dài hơn thì lên tới 45 phút một cửa hàng.

**Thảo Ly:** Quy trình bán hàng từ lúc khách vào mua đến thanh toán diễn ra thế nào?

**Chủ cửa hàng:** Trước mắt là vô cửa hàng chào và hỏi thăm khách hàng sau đó anh đi dạo quanh cửa hàng một vòng để xem những mặt hàng gì của mình có thiếu không, nếu thiếu thì sẽ thông báo với khách hàng rằng mặt hàng đó của khách hàng hết rồi và sẽ bổ sung thêm.

**Thị Lan:** Là mình kiểm tra hàng cho họ luôn đúng không ạ?

**Chủ cửa hàng:** Đúng rồi! Gặp những khách hàng dễ tính là mình có thể kiểm tra hàng của mình rồi họ thiếu cái gì mình hỏi họ cần bổ sung thêm không. Nếu họ đồng ý mình sẽ bổ sung cho họ. Còn những khách hàng khó tính, họ không cho anh kiểm tra hàng của họ thì khi họ biết là ngày đó anh đến thì họ đã viết ra giấy những mặt hàng cần thêm và anh bắt đầu ghi sổ tính tiền.

**Thảo Ly:** Trong hóa đơn bán hàng, anh ghi những thông tin gì? Có khó khăn khi lập hoặc tra cứu hoá đơn cũ không?

**Chủ cửa hàng:** Thường trong phiếu bán hàng của anh là có tên khách hàng, địa chỉ, số thứ tự, tên mặt hàng, ngày tháng thông tin bán hàng, ghi chuyển khoản sau hoặc nếu khách nợ chưa trả liền sau đó đưa khách ký xác nhận rằng khách chưa chuyển khoản hoặc chưa thanh toán sau đó xé tờ phía trên cho khách, liên số 1 cho khách, liên số 2 mình sẽ giữ

**Thảo Ly:** Khi tổng hợp doanh thu (hàng ngày/tháng), anh/chị gặp khó khăn gì?

**Chủ cửa hàng:** Sau khi 1 ngày bán hàng khoảng 20 cửa hàng hoặc trên thì anh có 1 cuốn sổ ghi tay để ghi riêng .Ví dụ như ngày đó là ngày 4/10 anh đi cửa hàng đó thứ nhất là anh đánh số thứ tự 1 với khách hàng tên chị  Thanh Bình số tiền là 2 triệu,bắt đầu đến cửa hàng thứ 2  là 1 triệu,cửa hàng số 3 ví dụ  chị Cúc Liễu là nợ anh sẽ mở ngoặc phía sau ghi chữ nợ chưa thanh toán sau đó cuối ngày anh sẽ sẽ tổng cộng 20 khách hàng đó là bao nhiêu tiền ví dụ được 20 triệu thì ghi 20 triệu ở dưới , Sau đó tối về anh lật sổ và anh sẽ cộng và tính lại phiếu bán hàng đó anh sẽ tính toán lại , sau đó anh xem có sai hay bị nhầm của khách hàng hay của mình hay không vì có thể nhân sai hoặc cộng sai , nếu có sai thì mình sửa lại và chụp cái phiếu đó và gửi lại cho khách hàng bên zalo

**Thảo Ly:**Hiện tại anh đang quản lý bảng giá sản phẩm như thế nào?

**Chủ cửa hàng:**Thường có nhiều mặt hàng từ nhiều công ty, ví dụ bóng đèn thì anh sẽ ghi sổ tay của anh và lưu trên điện thoại,ví dụ bóng 20W 25 nghìn, 40W 30 nghìn, 40W 50 nghìn.Vì bán hàng lâu năm và có kinh nghiệm nên anh nhớ luôn giá, không cần giở bảng giá ra xem.

**Thị Lan:** Anh lưu trên điện thoại như thế nào và anh dùng công cụ nào để lưu?

**Chủ cửa hàng:** Anh thường ghi giá xong và lưu trên icloud của zalo,...

**Thị Lan:** Lưu giá trên tin nhắn hả anh?

**Chủ cửa hàng:** Trên icloud của zalo, ví dụ như cái nào ít bán thì anh lưu lên đó còn những mặt hàng bán thường xuyên thì anh không cần, tại có thể nhớ

**Phương Thảo**:Dạ là anh cũng giống như việc ghi sổ tay bình thường,cũng làm thủ công đúng không?

**Chủ cửa hàng:** Đúng rồi!

**Phương Thảo:** Lúc mình bán là mình nhớ giá

**Chủ cửa hàng:** Đúng rồi

**Chủ cửa hàng:** Sản phẩm nào mà lâu lắm mới bán 1 lần lỡ mình quên thì mình sẽ mở lại hóa đơn(toa) của người cung cấp hàng cho mình là mình sẽ tìm mã đơn trên đó.

**Chủ cửa hàng:** Ngoài ra anh sẽ điện hỏi lại nhà cung cấp và tính giá lại cho khách hàng sau. Chuyện đó mình phải giải quyết nhanh để cho họ,mình phải tranh thủ điện cho nhà cung cấp của mình để họ mở ra xem sản phẩm đó giá là bao nhiêu. Ví dụ nếu bóng đèn có giá 25 ngàn thì anh sẽ cộng tiền vận chuyển từ Sài Gòn về đây là 1 nghìn là 26 thì anh bán 32 là sẽ lời 6 nghìn

**Thị Lan:**Anh tính giá mua vào và giá bán ra như thế nào?

**Chủ cửa hàng:** Thường nhập vào tùy theo sản phẩm,ví dụ mua 1 nghìn,tiền vận chuyển 100 đồng mình bán ra 1 ngàn 4 thì lãi 300 đồng đối với những sản phẩm số tiền nhỏ,ví dụ như mình mua sản phẩm 50 nghìn, tiền vận chuyển 2 nghìn thì mình bán là 58 nghìn, lãi được 6 nghìn. Nhiều sản phẩm họ không cho mình lãi quá 5%, những hàng công ty có giá niêm yết, mình chỉ lời được dưới 5%, còn nhưng mặt hàng như Trung Quốc thì lợi nhuận cao hơn xí.

**Thị Lan:**Tức là nếu như mà công ty đó yêu cầu nhập hàng vào giá bán ra không được quá 5% thì mình sẽ ước tính giá bán ra để mà mình bán nếu không yêu cầu thì tự ước tính.

**Chủ cửa hàng:** Đúng rồi, như vậy mình sẽ lãi thêm một chút,Ví dụ như khu vực Đà Nẵng thì chi phí đi lại ít, tuyến đường ngắn thì có thể bán 5 nghìn, nhưng vô Hội An với quảng đường xa,chi phí nhiều anh sẽ cộng thêm 1 nghìn để cho nhân viên, xăng dầu. Đi tuyến đường xa thì giá tăng lên một ít

**Thảo Ly:**Nếu có hệ thống quản lý, anh mong muốn quy trình bán hàng sẽ được hỗ trợ như thế nào?

**Chủ cửa hàng:** Thường hiện nay thì hệ thống bán hàng có KIOT VIET…nhưng đối với cửa hàng bán hàng lưu động như anh thì rất khó vì xe tải,máy móc,bỏ theo xe rất bất tiện. Còn tại cửa hàng thì dễ quản lý hơn. Đặt máy không bất tiện như anh.

**Thị Lan:**Nếu như mà hệ thống phần mềm đó có thể di động như cầm điện thoại, có thể quét thì anh thấy sao?

**Chủ cửa hàng:** Nếu cái đó trên phần mềm quét trên điện thoại thì mình phải dán mã quét của từng sản phẩm thì rất khó khăn cho bên anh. Ví dụ từng sản phẩm đi dán hết rất khó, có rất nhiều mặt hàng. Ở tại cửa hàng thì có thể in mã quét và dán lên từng sản phẩm được, còn bán hàng lưu động như này thì rất khó

**Thảo Ly:**Quy trình nhập hàng từ nhà cung cấp như thế nào?

**Chủ cửa hàng:** Sau khi kiểm tra hàng trong kho, mình thấy hàng thiếu hoặc hết, thì lên đơn và gửi cho nhà cung cấp, họ sẽ gửi hàng về cho mình, thường nhiều công ty họ khó không cho có công nợ họ sẽ yêu cầu mình, sau khi chuyển khoản, gửi màn hình thành toán xong và họ sẽ cho hàng ra từng xe và giao về cho mình. Những công ty quen và làm ăn lâu năm thì mình chỉ gửi toa cho họ và họ gửi hàng cho mình và sau đó mình chuyển khoản cho họ, chuyển khoản là chủ yếu

**Thảo Ly:**Anh có muốn hệ thống nhập hàng giúp lưu lại lịch sử đơn của nhà cung cấp không?

**Chủ cửa hàng:**Thế thì tốt quá rồi. Thường thì họ gửi bên zalo là chủ yếu. sau khi anh nhận hàng xong đầy đủ, kiểm hàng đầy đủ,ví dụ như thiếu hay dư sản phẩm thì mình sẽ báo cho nhà cung cấp sau đó mình ghi lại quyển sổ riêng của 1 nhà cung cấp và ghi hết toa hàng ngày hôm đó vô sổ riêng của anh

**Thảo Ly:**Anh có gặp khó khăn gì khi quản lý tồn kho không?

**Chủ cửa hàng**: Thường sau khi nhập hàng và kiểm tra hàng xong, anh sẽ xếp hàng theo thứ tự, nghĩa là hàng của công ty đó, sản phẩm đó sang một chỗ, công ty kia, sản phẩm kia qua một chỗ, sau khi bán hàng một tuần hay một tháng và anh thấy hàng còn ít thì anh sẽ lên đơn tiếp tục, không để bị đứt hàng, gián đoạn

**Thanh Tâm:**Anh có thấy tiện hơn không nếu hệ thống có thể tự động cập nhật số lượng tồn kho ngay sau mỗi lần nhập hoặc bán hàng?

**Chủ cửa hàng:** Nếu có thì rất là tốt, anh không phải lo hoặc nhìn,kiểm tra thường xuyên

**Phương Thảo:** Ngoài việc biết số lượng tồn, anh có muốn hệ thống cảnh báo khi hàng sắp hết hoặc tồn kho quá nhiều không?

**Chủ cửa hàng:** Nếu có thì rất tốt

**Thảo Ly:** Anh có muốn có báo cáo tồn kho định kỳ, ví dụ theo ngày, tuần hoặc tháng không?

**Chủ cửa hàng:** Thường anh theo tháng. 1 tháng anh sẽ kiểm tra 1 lần

**Thảo Ly:**Anh đang quản lý việc ai nợ bao nhiêu, đã trả chưa, như thế nào?

**Chủ cửa hàng:**Theo việc bán hàng hiện tại thì lợi nhuận rất ít nên công nợ không có bao nhiêu, giá hiện tại rất cạnh tranh, thường anh thu tiền liền, nếu có thì công nợ thường một tháng, ai nợ thì sẽ ký xác nhận và sau đó anh xé tờ giấy đó và cất vào sổ riêng của anh. Và lâu lâu anh nhắc khách hàng một lần để họ nhớ, một tháng sẽ gửi một lần, vì nếu họ nợ hoài không trả khi mình đưa phiếu thì họ bất ngờ.

**Thị Lan:**Mình có quy định số tiền khách hàng nợ không ạ?

**Chủ cửa hàng:**Thường thì mặt hàng của anh rất ít nhưng quy định nợ thì chỉ 5 triệu trở xuống

**Thảo Ly:** Còn về nợ nhà cung cấp thì anh sẽ giải quyết sao ạ?

**Chủ cửa hàng:**Mỗi nhà cung cấp thì sẽ có một sổ tay riêng, ví dụ nhiều nhà cung cấp họ sẽ bắt mình thanh toán tiền trước khi giao hàng, một số công ty cho mình nợ nhưng mình cũng không nên nợ quá nhiều vì thường mình bán được là sẽ thanh toán cho họ. Hiện nay thì anh trả tiền liền và ít để nợ.

**Thảo Ly:**Anh có muốn tổng hợp công nợ còn nợ và đã trả theo từng khách hàng, nhà cung cấp hoặc theo tháng tự động không?

**Chủ cửa hàng:**Anh cũng muốn có.

**Thảo Ly:**Nếu có hệ thống quản lý, anh mong muốn nó chạy trên thiết bị nào?

**Chủ cửa hàng:**Bán hàng lưu động thì ứng dụng trên điện thoại là tiện nhất.

**Thảo Ly:**Anh mong muốn giao diện của hệ thống sẽ như thế nào?

**Chủ cửa hàng:**Dễ thao tác

**Thảo Ly:**Về mặt bảo mật, anh mong muốn hệ thống có những chức năng gì?

**Thảo Ly:**Ví dụ như là đăng nhập mật khẩu,…

**Chủ cửa hàng:**Anh muốn chỉ có mình anh là người dùng thôi

**Thị Lan:**Về chi phí đầu tư cho hệ thống, anh mong muốn mức nào là phù hợp với cửa hàng mình?

**Chủ cửa hàng:** Các cửa hàng khác như KIOT VIET anh thấy họ lắp đặt tầm 5 triệu và chỉ được sử dụng 2 năm là phải mua lại. Anh mong giá tiền rẻ nhất có thể.

**Thảo Ly:** Dạ em cảm ơn anh vì đã dành thời gian chia sẻ. Những thông tin này sẽ giúp nhóm em phân tích và thiết kế hệ thống phù hợp hơn cho cửa hàng. Sau buổi hôm nay, em sẽ tổng hợp toàn bộ ý trao đổi thành tài liệu yêu cầu và gửi anh xem lại trước khi nhóm triển khai. Em cảm ơn anh nhiều ạ.

***Cuộc phỏng vấn kết thúc vào lúc 9 giờ 00 cùng ngày!***