**Nhóm phỏng vấn:** Cháu chào chú, cháu là Huệ cùng các bạn là Nhật, Huy, chị Nhi và bạn Thuyên, đang học tập tại lớp 47K14 của Trường ĐH Kinh Tế. Được sự đồng ý của chú thì hôm nay chúng cháu tới đây để phỏng vấn về sử dụng hệ thống bán hàng của công ty Dược Thảo An nhằm có thể thu thập được một số thông tin, để chúng cháu có thể xây dựng một hệ thống bán hàng phù hợp. Chú có thể giới thiệu về bản thân mình một chút được không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Trước mắt là chú chúc các cháu thành công trong con đường học tập và buổi phỏng vấn này thật là tốt. Thứ hai là công ty của chú là công ty TNHH Dược Thảo An Việt Nam, chuyên sản xuất loại mỹ phẩm, đặc biệt đó là từ thảo dược lành tính. Mục tiêu là góp phần đóng góp cho cộng đồng về vấn đề chăm sóc da cho mọi người trên tinh thần đạt hiệu quả cao nhất, không gây tác hại xấu cho da. Vấn đề đặt ra cho sản phẩm đạt chất lượng tốt được một phần đóng góp tích cực vào vấn đề bảo vệ sức khoẻ cho cộng đồng, tiêu chí của công ty chú là vậy.

**Nhóm phỏng vấn:** Dạ vâng ạ, vậy hiện tại mình kinh doanh những loại sản phẩm nào ạ?

**Người được phỏng vấn:** Công ty của chú đặt ra vấn đề sản xuất nhiều sản phẩm khác nhau thế nhưng mà trước mắt là công ty mới thành lập cho nên sản xuất 3 sản phẩm, sản phẩm thứ nhất là sản phẩm kem chống nắng cao cấp dược thoa, sản phẩm thứ hai cao tẩy tế bào chết hạnh nhân và cà phê sản phẩm thứ ba là serum đẹp da.

**Nhóm phỏng vấn:** vậy mình kinh doanh theo hình thức nào online hay offline hay là kết hợp cả hai ạ.

**Người được phỏng vấn:** chú kết hợp cả hai.

**Nhóm phỏng vấn:** dạ là vừa trực tiếp và trực tuyến ạ.

**Người được phỏng vấn:** vừa trực tiếp vừa trực tuyến.

**Nhóm phỏng vấn:** khi mình bán hàng trên trực tuyến thì mình sử dụng hệ thống phần mềm hay trang web nào ạ?

**Người được phỏng vấn:** chú sử dụng cả hai cụ thể trên Facebook, Fanpage, Zalo và trang website của công ty.

**Nhóm phỏng vấn:** Vậy phần mềm mình, nếu bán trực tuyến thì trên phần mềm đó mình sẽ quản lý những thông tin gì về sản phẩm?

**Người được phỏng vấn:** về thông tin sản phẩm thì những tiêu chí công ty đề như chú đã nói thì chú thiên về quản lý nội dung và trong quá trình nội dụng thì muốn cho khách hàng biết rằng mình đưa sâu vào từng chi tiết, từng thành phần cụ thể và cái xuất xứ từ thảo dược gì, để cho khách biết để tin tưởng, sử dụng là thứ nhất. Cái thứ hai là bắt mắt, bắt mắt ở đây là đúng với nội dung, cái bản chất của sản phẩm. Ví dụ cái logo của công ty chú nó thể hiện dược thảo an rồi tất cả các hình thức về bao bì thể hiện được dược thảo tự nhiên, rồi những chữ viết cũng ngắn gọn đầy đủ để giải thích khách hàng thấy được để mà tin tưởng sử dụng.

**Nhóm phỏng vấn:** Khi mà khách hàng truy cập vào web của mình thì sẽ thấy được công dụng của sản phẩm hay là các thành phần sản phẩm khi mình đăng tải phải không ạ?

**Người được phỏng vấn:** đúng rồi

**Nhóm phỏng vấn:** khi mà khách hàng truy cập vào để mua hàng trên online thì khi có thắc mắc thì khách hàng sẽ liên hệ với mình bằng cách nào ạ?

**Người được phỏng vấn:** Khi mà sản phẩm được đưa lên thì khách hàng có thắc mắc thì có thể liên hệ qua 2 đường, một là điện thoại trực tiếp, thứ hai là online, ở đây là trực tiếp qua facebook thì công ty chú có người trực để trả lời ngay, hay rõ hơn là người ta để số điện thoại trên đó thì công ty sẽ sắp xếp để trả lời cho người ta sớm nhất hoặc là người ta cũng có hẹn giờ để nghe trả lời vì bận việc thì chú phân công nhân viên, tối trả lời đúng giờ đó và phải kiên trì nếu người ta bận thì lúc khác mình liên hệ lại để thể hiện sự chu đáo của mình đối với khách hàng.

**Nhóm phỏng vấn**: dạ chẳng hạn như là khách hàng liên hệ qua số điện thoại của mình thì mình sẽ lưu thông tin khách hàng đặt hàng như thế nào ạ? Mình có lưu ghi âm cuộc gọi của khách hàng hay mình sẽ note lại ở phần mềm khác ạ.

**Người được phỏng vấn:** Thứ nhất khi mà họ để số điện thoại của họ thì mình lấy số điện thoại của họ khi mà họ để tin nhắn của facebook thì mình lấy tin nhắn trực tiếp, ai để số điện thoại thì nên lấy sdt trực tiếp để có sức thuyết phục hơn.

**Nhóm phỏng vấn:** thì tụi con muốn nói là khi mình trao đổi cuộc trò chuyện với nhau thì mình sẽ ghi âm lại hay note lại ạ?

**Người được phỏng vấn:** mình ghi âm lại.

**Nhóm phỏng vấn:** để mình nắm bắt thông tin rõ hơn phải không ạ. Vậy quy trình xử lý đơn hàng khi được khách hàng đặt như thế nào? Về trực tuyến hay trực tiếp ạ?

**Người được phỏng vấn:** vấn đề khách hàng đặt hàng về công ty thì mình có các hình thức như thế này. Nếu mà các đại lý ở xa đặt thì các đại lý họ có thể đặt qua các phần mềm thì mình xác minh lại có đúng hay không rồi ghi lại địa chỉ, số lượng tất cả để chuyển lại cho họ. Thì mình cũng giải thích cho họ cụ thể tức là người ta lấy số lượng bao nhiêu thì công ty lấy giá cụ thể như thế nào vd: 50 sản phẩm thì giá sẽ như thế, 100 sản phẩm thì giá như thế, nó càng nhiều thì giá sẽ xuống dần với tình hình cấp độ 1 mà công ty sẽ xây dựng sẵn, đối với đại lý gần với công ty thì mình có nhân viên gửi cho người ta nếu người ta có nhu cầu hoặc là một số đại lý sẽ tới lấy trực tiếp, còn qua hệ thống phần thì khách hàng mua với số lượng lớn thì miễn phí vận chuyển cho người ta để kích thích cho đại lý có cái lợi nhuận nhất định chứ không nên tăng chi phí đối với các đại lý.

**Nhóm phỏng vấn:** dạ cháu có câu hỏi là sản phẩm ở phía công ty sẽ luôn làm sẵn trước hay đặt hàng rồi mới làm?

**Người được phỏng vấn:** Công ty của chú luôn làm trước một số lượng trước có sẵn

**Nhóm phỏng vấn:** giả sử có đơn hàng lớn mà chú nhận đơn hàng thì chú nhận thấy không đủ số lượng sản phẩm thì chú sẽ xử lý như thế nào ạ?

**Người được phỏng vấn:** trước mắt chú khẳng định một điều là dù đã làm lớn đến mấy sẽ đáp ứng. Tuy nhiên công ty mới thành lập nên sản xuất đơn hàng ở mức độ vừa phải và cty chú cũng tin được mức tiêu thụ như thế để sản xuất mức độ vừa, thời hạn sử dụng sản phẩm lên tới 3 năm, tuy nhiên để tạo niềm tin cho khách hàng với đảm bảo chất lượng thì sản phẩm mình tiêu thụ sao cho các năm đầu ví dụ như sản phẩm có thời hạn 3 năm 2022 – 2025 thì cố gắng làm sao tiêu thụ năm, 2 năm chứ không để qua năm 3 năm 4 không nên như thế. Còn ví dụ mình để thế nhưng mình sẽ tiêu thụ trong 1 năm đầu ví dụ để năm 2022 trong năm đầu thì như thế sẽ tốt hơn, khi mà người ta nhìn năm mới ra đến tay người tiêu dùng thì khách hàng sẽ cạnh tranh rất nhiều sẽ đảm bảo chất lượng hơn chứ không để năm hai sản xuất đến năm 4 vẫn còn chuyển khách hàng thì không hay bằng năm đầu tiên.

**Nhóm phỏng vấn:** khi nãy mình mới chia sẻ, là cách khách hàng đặt đơn hoặc giải quyết các vấn đề khách hàng đặt cho công ty thì qua các hình thức là nhắn tin qua facebook nhân viên sẽ trả lời liền, hoặc để lại sdt và sắp xếp thời gian để giải quyết vấn đề sau, thì công ty có website để giới thiệu sản phẩm, thì công ty mình có muốn áp dụng, bỏ vào một phần chat bên website để khách hàng có thể nhắn tin được không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Công ty chú rất muốn áp dụng nhưng vì mới thành lập nên công ty sẽ hoàn thiện trong thời gian tới.

**Nhóm phỏng vấn:** dạ khi bán trực tuyến thì mình sẽ theo dõi doanh số bán hàng, lợi nhuận, khách hàng mua hàng như thế nào ạ?

**Người được phỏng vấn:** Chú sẽ cử một người chuyên theo dõi về nhập và xuất cụ thể từng đơn hàng. Ví dụ như đơn 50 sản phẩm thì giá rõ ràng, đơn 100 bao nhiêu thì cụ thể và rõ ràng. Và khuyến khích thưởng cho nhân viên làm việc tích cực.

**Nhóm phỏng vấn:** hiện tại thì công ty mới thành lập thì sẽ còn nhiều cái còn thiếu vậy thì khi mà công ty phát triển tốt hơn thì chú có yêu cầu gì để phần mềm tốt hơn ví dụ như phương thức thanh toán, giá cả với công ty trao đổi với người bán?

**Người được phỏng vấn:** do công ty chú mới thành lập cho nên là mong muốn như thế này là sản phẩm được nhiều người biết, việc quản lý chặt chẽ hơn, có phần mềm đầy đủ, đáp ứng tốt hơn nữa cho hoạt động của công ty.

**Nhóm phỏng vấn:** vậy nếu có một phần mềm, vậy chú sẽ mong muốn phần mềm sẽ áp dụng trên nền tảng nào ạ như là desktop, điện thoại apple (IOS) hay điện thoại Oppo, samsung (Android) ạ?

**Người được phỏng vấn:** Tất cả cho thuận lợi.

**Nhóm phỏng vấn:** về giao diện thì mình mong muốn về màu sắc, hình dáng hay biểu tượng hay các nút bấm như thế nào ạ?

**Người được phỏng vấn:** Đây là câu hỏi rất là hay. Bởi vì sao chú nói hay, bởi vì nó phù hợp với tiêu chí phát triển của công ty chú. Như chú đã nói rồi, công ty của chú là công ty Dược Thảo An Việt Nam. Cái mục đích chú hướng đến là sản phẩm làm đẹp cho phụ nữ, phần lớn cho phụ nữ là phải đảm bảo lành tính, không độc hại, mọi người ai cũng sử dụng được, sử dụng được mọi lứa tuổi. Tiêu chí chú đặt ra như thế. Và giá cả phải chăng, ai cũng được dùng. Là các tiêu chỉ đảm bảo chất lượng, hướng thiện. Chính vì thế mà khi xây dựng thì chú về nội dung và hình thức phù hợp với tiêu chí của công ty đặt ra. Về nội dung thì giải thích cụ thể rõ ràng nhưng không rườm rà, nhưng cụ thể rõ ràng về các thành phần xuất phát từ nguồn gốc ở đâu, chất chiết xuất từ loại cây gì, rồi phải ghi đầy đủ cụ thể rõ ràng để khách hàng tin dùng. Thứ hai về hình thức thì màu sắc phải phù hợp. Ví dụ cái logo của công ty chú rất là bắt mắt. Nó từ mầm cây lá, một mầm cây sen cũng được, từ logo đã nói lên được cái tiêu chí của công ty chú, của công ty Dược Thảo An. Rồi ngoài ra thì để cho sản phẩm đúng như tiêu chí đề ra, trên bao bì cũng đưa ra những thảo dược đăc trưng, hình ảnh của những thảo dược đặc trưng mà nó là hình ảnh cơ bản nhất, hình ảnh những loại cây cơ bản nhất của cuộc sống. Chính vì thế mà khi mà sản phẩm của chú được ra đời, ngay từ lần đầu tiên sử dụng thì mọi người đã rất là thích cả về nội dung và hình thức.

**Nhóm phỏng vấn:** Dạ, chú đang đi lệch hướng câu hỏi của buổi phỏng vấn. Tụi cháu đang muốn phần mềm, trang web đó có giao diện như thế nào ấy. Là kiểu màu sắc mà mình thường chọn khi mà người ta truy cập vào màn hình của mình, người ta sẽ thấy giao diện của mình là về màu sắc thường là chọn giống như chú nói là chẳng hạn như màu xanh nghiêng về thiên nhiên và kết hợp với những màu trắng để cho hài hoà được giao diện của mình và mình thường sử dụng màu nào trên giao diện đó. Giao diện mình đang sử dụng như thế nào?

**Người được phỏng vấn:** Thì bây giờ là từ các tiêu chí của cái công ty của chú đưa ra là các sản phẩm về Dược Thảo An cho nên màu xanh là màu chủ đạo.

**Nhóm phỏng vấn:** Xanh thì thường có loại là màu xanh non nghĩa là mình chủ yếu hướng về màu xanh non đúng không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Chú hướng về màu xanh lá cây, màu chủ đạo của công ty chú.

**Nhóm phỏng vấn:** Vậy khi mà có một mong muốn đổi mới cho hệ thống thì mình có mong muốn các chức năng trong hệ thống của mình có sự đổi mới nào không ạ?

**Người được phỏng vấn:** Thứ nhất là chú muốn đổi mới về cái bảo mật. Thứ hai là chú muốn đổi mới về hệ thống quản lý. Bởi vì sao, công ty chú sẽ phát triển mạnh lên, giờ đang đơn giản rồi sẽ phát triển mạnh và có hệ thống quản lý đàng hoàng cho cụ thể. Cái thứ ba là cái hệ thống quản lý về nhân sự. Là 3 cái mà cần phải hoàn thiện.

**Nhóm phỏng vấn:** Vậy thì mình hãy nói rõ về những mong muốn thay đổi trong 3 phần đó được không? Ví dụ là về phần mềm bán hàng, chú có muốn sửa đổi những cái thành phần nào và thêm hay bớt những cách thức hay hình thức hay là thêm hay cải tiến những tính năng gì trong 1 trong 3 phần đó để có một phần mềm ưng ý hơn cho công ty?

**Người được phỏng vấn:** Chắc là công ty chú muốn thay đổi thì trước mắt là thay đổi mà thứ nhất là cái giao diện của trang webside. Kể ra có một số nội dung chú cũng chưa bằng lòng. Là nội dung của trang webside.

**Nhóm phỏng vấn:** Tụi cháu là đang hướng đến hơn về quản lý bán hàng. Chú có thể nói về phần mềm quản lý bán hàng mong muốn có những thay đổi gì?

[Tranh luận của nhóm] (“Giao diện webside cũng nằm trong hệ thống quản lý bán hàng”. “Webside hồi nãy mình cũng đã có một câu hỏi về công ty rồi”. “Nghĩa là chú muốn thay đổi về giao diện trước đã, rồi các phần sau chú sẽ nói thêm”).

**Người được phỏng vấn:** Nhưng có một điều như này. Có một điều cái giao diện và nội dung của cụ thể của trang web là chú thuê người ta làm, chứ không phải chú tự làm. Tuy nhiên trước đây mà thuê là ví dụ như chú vừa rồi có đưa giá lên, chú đưa giá là giá ban đầu thôi nhưng chú sẽ nói với họ là cái giá này thời gian ngắn nữa thôi thì chú có sự thay đổi. Tuy nhiên khi mà chú đặt vấn đề thay đổi với họ, một là anh không để giá trị sản phẩm, hai là anh để giá trên sản phẩm thì anh phải...Ý của chú thế này, tức là công ty chú bây giờ là chú muốn để một cái giá để mà các đại lý người ta đặt đến. Vì công ty của chú vừa bán chẵn sỉ vừa bán lẻ. Nhưng mà khi mà đưa lên trang web cái số tiền như này với nội dung như này với số điện thoại của mình. Người ta điện đến mình, các đại lý sẽ điện đến mình. Khi khách hàng người ta mua, đại lý của họ, họ biết được số điện thoại của khách hàng liên hệ với mình. Như vậy đương nhiên công ty sẽ mất cái khách hàng này của đại lý. Điều đó sẽ là không tốt. Mình lập dự án thì không nên thế. Cháu hiểu không? Về trang webside của chú thế này này, chú để sản phẩm kem chống nắng là 500 nghìn, chú khuyến mãi là 250. Được chưa? Chú để số điện thoại. Bây giờ chú để thế này này. Chú muốn để là cái sản phẩm và giá tiền 250 300 gì đó và bỏ cái phần mềm bán này. Vì khi để giá thì có cái phần mềm bán. Hiểu chưa? Nhưng mà chú muốn để cái giá không thôi, không có phần mềm bán này. Chú không cần thiết bấm trên webside. Nhưng mà chú sẽ có nhân viên của chú ở trang zalo, trang fanpage rồi chú có hệ thống khác rồi các đại lý nữa. Chứ để đây người ta khách hàng đưa vào đây, khách hàng của đại lý biết rồi check cái mã vạch ấy biết công ty chú rồi lại vào đây điện thoại cho nhân viên công ty chú là mất khách hàng của đại lý. Thì chú không thích như thế. Nhưng mà trang webside thì thôi, là anh không để giá, hai là anh để giá thì phải có theo dõi cái truy cập.

**Nhóm phỏng vấn:** Ý là mình không muốn khách hàng đặt hàng trực tiếp trên web. Vậy thì kiểu khách hàng đặt hàng như vậy thì sẽ có một giỏ riêng thì chỉ có mình có muốn để cho hiện chỉ có người quản lý trang web mới biết được không? Mình không để lộ thông tin của khách hàng thì người khác sẽ không thể xem được.

**Người được phỏng vấn:** Không, ý chú nói như này này. Bây giờ cháu là khách hàng tới mua của đại lý Hoàng Nhật, Hoàng Nhật sẽ bán cho cháu. Cháu đem sản phẩm về check cái mã vạch rồi ra trang web của công ty chú, trang chủ mà. Trong trang chủ này có lần đầu tiên mà thiết kế cho chú á, trong đó để sản phẩm là 500 nghìn giảm giá còn 250 ví dụ thế. Dưới 250 là có cái họ và tên ghi vào để mua ấy, điền tên khách hàng trên phần mềm để mua. Thì chú muốn bỏ phần mềm này không cần thiết. Chú chỉ cần cái đưa thế này thôi. Trang web của chú là tạo niềm tin cho sản phẩm thôi. Chứ không muốn bấm trên trang web này nhưng mà lại không được.

**Nhóm phỏng vấn:** Con nghĩ là chú nên có một giỏ hàng riêng. Chẳng hạn chú đã từng mua hàng của shopee và các kênh bán hàng thương mại không ạ? Thì giống như mình đặt hàng thì sẽ có một giỏ hàng và mình sẽ bấm vào thêm giỏ hàng hay là mua trực tiếp trên đó mà chỉ khi đó người bán quản lý thông tin khách hàng mà không bị lộ ra ngoài. Chẳng hạn như chỉ có người bán mới chỉ xem được thông tin của khách hàng đặt bao nhiêu, số lượng bao nhiêu, tên và số điện thoại để liên hệ thôi. Ý là giống như mấy phần mềm bán hàng trên như vậy, thường thường người ta sẽ áp dụng như vậy, chứ người ta sẽ không để một cái danh thiếp online để mình điền tên. Nếu mà điền như vậy sẽ để lộ thông tin của khách hàng, hai là người khác sẽ truy cập vào trang web sẽ thấy được. Thế nhưng mà ý công ty là mình không muốn để giá trên webside đúng không?

**Người được phỏng vấn:** Muốn để giá nhưng mà không muốn họ quảng bá.

**Nhóm phỏng vấn:** Chú cho con hỏi, là việc mình đưa giá giảm giá trên sản phẩm là mục đích của công ty mình là muốn kiểu khách hàng vào để tăng độ nhận diện phải không ạ? Kiểu như biết là sản phẩm này đang giảm giá?

**Người được phỏng vấn:** Đúng rồi.

**Nhóm phỏng vấn:**

* Thì thật ra cũng có nhiều công ty, ví dụ là có một công ty mỹ phẩm ở đây cháu biết thì họ cũng đưa các mức giá giảm giá của sản phẩm, họ vẫn để chế độ bán trên đó nhưng mà không ảnh hưởng đến các đại lý cảm giác như bị cạnh tranh khách hàng. Tại vì cái số lượng của sản phẩm giảm giá sẽ có hạn. Điều có hạn này thì vừa tăng mức độ nhận biết của sản phẩm và tăng số lượng khách hàng lẻ. Vì thường chỉ có khách hàng lẻ thì mới thường hay lên các trang web để tìm hiểu nên sẽ không ảnh hưởng lắm nếu mình để số lượng sản phẩm giảm giá ở mức độ ít thôi bác ấy.
* Đấy là cái phần để khách hàng điền thông tin gửi về công ty thì liệu công ty giao hàng thì cái thông tin sẽ không bao giờ bị leak ra ngoài, bị đưa ra ngoài. Bởi vì những thông tin khách hàng đó chỉ có công ty và những người quản lý kênh bán hàng của webside mới biết được thôi, nên là không lo về cái phần điền thông tin khách hàng ở phần dưới.
* Khi khách hàng mà mua hàng ở trên webside chú đã đặt giỏ hàng giống ý chúng cháu đề xuất kênh giỏ hàng để khách hàng mua trực tiếp trên đó luôn là ở dưới các sản phẩm đó sẽ có hiện lượt mua, lượt bán của bên chú bán cho khách hàng để mà khi một người lạ nào đó vào trang web của chú sẽ thấy sản phẩm đó có bao nhiêu người mua, bán được bao nhiêu sản phẩm thì họ sẽ thấy tin tưởng hơn.

**Người được phỏng vấn:** Thực ra thì chú sẽ tiếp tục hoàn thiện trang web này. Chú sẽ tiếp tục tham khảo và hoàn thiện trang web này làm sao để đảm bảo cho lợi ích khách hàng, tạo niềm tin cho khách hàng, đảm bảo công ty đạt khía cạnh tốt nhất.

**Nhóm phỏng vấn:** Dạ nếu mà giả sử nhóm tụi cháu lỡ có phát kiến được phần mềm này mà đạt yêu cầu của chú và của cháu kết hợp lại với nhau nếu ổn định thì chú có muốn sử dụng thử không?

**Người được phỏng vấn:** Quá tuyệt vời. Nếu được như thế thì là chú cảm ơn mấy cháu. Và nếu được như thế thì chú nghĩ rằng các cháu quá tuyệt vời để mà giúp cho công ty chú. Một lần nữa chú chúc các cháu thành công trong mọi lĩnh vực.

**Nhóm phỏng vấn:** Dạ tụi cháu cũng thu thập được nhiều thông tin nên là có gì thắc mắc về các vấn đề sâu hơn chúng cháu sẽ liên hệ chú sau. Cảm ơn chú đã cùng chúng cháu phỏng vấn buổi hôm nay ạ và chúc chú sức khoẻ ạ.