CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

KHÁCH HÀNG:

-Hỏi tên, tuổi

- Bạn đã từng sử dụng ứng dụng quản lý tài khoản và ưu đãi khách hàng nào trước đây chưa? nếu có thì bạn thích và không thích điều gì? Bạn có muốn sử dụng một ứng dụng vừa theo dõi đơn hàng vừa cập nhật ưu đãi không?

- Bạn có sẵn sàng chia sẻ những thông tin cá nhân nào cho ứng dụng?

- Bạn muốn tích hợp tính năng nào cho ứng dung? Bạn thường  sử dung tính  năng nào là nhiều  nhất?

- Bạn có quang ngại về vấn đề bảo mật thông tin của mình không? Nếu có thì bạn  muốn ứng  dụng này sẽ bảo mật thông tin nào?

- Theo bạn là người đã trải nghiệm nhiều ứng dụng khác nhau thì bạn thấy giao điện thế nào là dễ dàng sử dụng nhât?

Bạn  có muốn sử dụng ứng dụng này trên nhiều  nền tảng không? vd như trên ios,android, web….

CHỦ QUÁN:

- Hỏi tên, hỏi tuổi, giới thiệu chức vụ

- Từ lúc quán bắt đầu hoạt động kinh doanh thì bên mình lượng hàng có  ổn định không và một ngày thì tầm bao nhiêu khách? Ngoài ra mình còn bán cho khách trên nền tảng nào khác không?

- Vậy hiện  tại quán mình đang sử  dụng cách thức quản lý khách hàng như thế nào?

Vậy bên mình có  đang gặp khó khăn gì trong cách thức quản lý đó không? Bạn có muốn sử dụng ứng dụng nào đó để dễ quản lý thông tin khách hàng không?

- Bạn muốn ứng dụng sẽ có giao diện như thế nào? bạn muốn tích hợp chức năng nào trong ứng dụng đó (ví dụ quản lý thông tin về tài khoản, chăm sóc khách hàng, tặng mã giảm giá hàng tháng, tạo thẻ bạc vàng kim cương…)

- Với tích hợp chức năng như vậy thì bạn dự trù kinh phí để chi trả cho ứng dụng này là bao nhiêu?

- Quán minh ngoài lượng khách trong nước thì có khách hàng nước ngoài không? Bạn có muốn tích hợp nhiều ngôn ngữ cho khách lựa chọn không?

- Bạn muốn sử dụng ưu đãi như thế nào để thu hút lượng khách đã từng mua quay trở lại và khách hàng chưa từng mua?

- Muốn khách hàng sử dụng ưu đãi hay voucher thì bạn mong muốn khách hàng sẽ nhận được khi tích được bao nhiêu điểm? cho con số cụ thể?

- Bạn muốn áp dụng theo ngày, tuần, tháng, hay năm? Cứ mỗi  dịp lê bạn có muốn tri ân khách hàng gửi voucher tự động không?

- Bạn có muốn ứng dụng cung cấp tính năng tương tác trực tiếp với khách hàng thông qua tin nhắn hoặc cuộc gọi không?

NHÂN VIÊN:

- Hỏi tên tuổi, chức vụ.

- Bạn nghĩ rằng một ứng dụng quản lý tài khoản và ưu đãi khách hàng sẽ giúp bạn trong công việc hằng ngày như thế nào?

- Bạn nghĩ ứng dụng cần có những tính năng nào theo lý đơn hàng và ưu đãi của khách hàng?

- Bạn cảm thấy các tính năng nào sẽ giúp tăng cường tương tác và quản lý của bạn đối với khách hàng?

- Những vấn đề nào bạn nghĩ khách hàng sẽ dễ mắc phải trong quá trình sử dụng ứng dụng?

- Bạn có nghĩ giao diện của ứng dụng sẽ có theer có tính năng gì khác biệt so với các ứng dụng quản lý khác không?

- Nếu khi có ứng dụng bạn có cảm thấy nó dễ tiếp cận với khách hàng hơn không?