**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN CỬA HÀNG**

**CHICKEN PLUS**

**DỰ ÁN CẢI TIẾN QUY TRÌNH BÁN HÀNG**

**1. Giới thiệu:**

Xin chào, tôi là [Tên của bạn], đại diện từ nhóm nghiên cứu thuộc khoa Thống Kê - Tin Học, trường Đại Học Kinh Tế - Đại Học Đà Nẵng. Chúng tôi rất quan tâm đến việc cải thiện quy trình bán hàng tại cửa hàng Chicken Plus và muốn tìm hiểu thêm về nhu cầu và yêu cầu cụ thể của cửa hàng để đề xuất các giải pháp phù hợp.

**2. Hiểu biết về Chicken Plus:** Trước khi chúng ta bắt đầu, tôi muốn biết thêm về Chicken Plus. Có thể bạn cho tôi biết thêm mô hình kinh doanh của cửa hàng?

**3. Quy trình bán hàng hiện tại:**

Câu hỏi mở:

* Tôi muốn hiểu rõ về quy trình bán hàng hiện tại của Chicken Plus. Bạn có thể mô tả chi tiết các bước từ khi khách hàng đặt hàng cho đến khi họ nhận được đơn hàng không?
* Với quy trình bán hàng như hiện tại của Chicken Plus thì bạn nghĩ như thế nào về quy trình này, có điều gì khác biệt so với các quy trình bán hàng hiện nay không ?

Câu hỏi thăm dò: Theo bạn thì quy trình bán hàng như vậy đã phù hợp chưa? Có những điểm nào cần thay đổi hay không ? Tại sao

**4. Tìm hiểu khó khăn:** Bạn có gặp những khó khăn gì trong việc thực hiện quy trình bán hàng hiện tại không?

**5. Đặc điểm riêng của Chicken Plus:**

Câu hỏi đóng: Các món tạo nên đặc trưng của Chicken Plus bao gồm những món nào?

Câu hỏi mở: Bạn điều gì tạo nên sự khác biệt của Chicken Plus để cạnh tranh với các thương hiệu gà rán khác?

**6. Thu thập yêu cầu:**

**-** Hiện tại, bạn đã sẵn sàng để chúng tôi đưa ra các đề xuất cải thiện quy trình bán hàng tại cửa hàng không?

- Hệ thống có cần hoạt động 24/7?

- Bạn có muốn phát triển một website/app quản lý việc bán hàng trong nội bộ? Bạn cần những gì trong đó? Ai là người dùng? Mỗi người dùng sẽ được sử dụng các chức năng nào?

- Bạn có muốn phát triển 1 webside/app phục vụ cho việc đặt hàng online và nhận đánh giá online từ khách hàng?

- Bạn muốn wedsite/app có giao diện như thế nào?

- Bạn muốn các tính năng gì trong website/app đó?

- Có cần xác thực vân tay hay các yêu cầu khác về tính bảo mật? Có cần cơ chế backup dữ liệu để tránh mất mát hay không?

**7. Kết luận và cảm ơn:**

Xin cảm ơn anh/chị đã dành thời gian chia sẻ thông tin với chúng tôi. Chúng tôi cam kết sẽ xem xét cẩn thận và đề xuất các giải pháp phù hợp nhất để cải thiện quy trình bán hàng tại cửa hàng Chicken Plus.

***Các yêu cầu có thể gợi mở cho khách hàng***

Yêu cầu chức năng:

* Quản lý đơn hàng:
* Hệ thống có thể tạo, chỉnh sửa và hủy đơn hàng.
* Hệ thống có thể theo dõi trạng thái đơn hàng (đã đặt, đang xử lý, đã thanh toán).
* Hệ thống có thể quản lý nhiều kênh bán hàng (cửa hàng, website, app).
* Hệ thống có thể tích hợp với các dịch vụ giao hàng.
* Hệ thống có thể xuất báo cáo về đơn hàng.
* Tích hợp thanh toán:
* Hệ thống có thể tích hợp với các cổng thanh toán online.
* Hệ thống có thể hỗ trợ thanh toán bằng thẻ ngân hàng.
* Hệ thống có thể hỗ trợ thanh toán bằng tiền mặt.
* Hệ thống có thể quản lý các khoản thanh toán.
* Hệ thống có thể xuất báo cáo về thanh toán.

Ngoài ra:

* Hệ thống có thể quản lý thông tin khách hàng.
* Hệ thống có thể hỗ trợ chương trình khuyến mãi.
* Hệ thống có thể xuất báo cáo về doanh thu.
* Hệ thống có thể dễ dàng sử dụng.

Yêu cầu phi chức năng:

* Hiệu suất:
* Hệ thống có thể xử lý nhanh chóng các yêu cầu của người dùng.
* Hệ thống có thể hoạt động ổn định với lượng truy cập cao.
* Bảo mật:
* Hệ thống có thể bảo mật thông tin khách hàng.
* Hệ thống có thể chống lại các cuộc tấn công mạng.

Khả năng mở rộng:

* Hệ thống có thể dễ dàng mở rộng để đáp ứng nhu cầu phát triển của cửa hàng.
* Hệ thống có thể dễ dàng thêm mới chức năng.