**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

1. **Thông tin chung**
2. Thời gian: 07/03/2024
3. Địa điểm: 70 Xô Viết Nghệ Tĩnh, Hòa Cường Nam, Hải Châu, Đà Nẵng.
4. Thành phần tham gia phỏng vấn: Nhóm nghiên cứu (Nguyễn Anh Tú, Võ Thị Quỳnh Châu, Nguyễn Công Thanh Mỹ, Nguyễn Hoàng, Trần Tấn Quân) và quản lý cửa hàng CK+ Xô Viết Nghệ Tĩnh
5. **Mục đích buổi phỏng vấn**

Thu thập thông tin, yêu cầu của khách hàng để đưa ra các giải pháp cải tiến quy trình bán hàng của cửa hàng.

1. **Khái quát yêu cầu**

Yêu cầu một hệ thống order thông qua quét mã QR khi tới bàn. Thông qua đó, hệ thống tích hợp việc tích điểm cho khách, thông báo về việc giảm giá và là nền tảng để khách hàng chia sẻ về trải nghiệm ăn uống của mình.

# **Chi tiết yêu cầu:**

1. Yêu cầu chức năng:
2. Quét mã QR tại bàn để vào hệ thống: Khách hàng yêu cầu thao tác để vào hệ thống đối với khách hàng là quét mã QR được bố trí tại bàn ăn để vào hệ thống, mỗi bàn ăn 1 mã QR riêng để nhân viên bồi bàn có thể xác định được chỗ ngồi của khách.
3. Cung cấp thông tin cá nhân: Cung cấp tên, số điện thoại để có thể tiến hành thực hiện các tác vụ đối với hệ thống.
4. Thực hiện chọn món ăn trên hệ thống: Hệ thống hiển thị giao diện menu, khách hàng tiến hành chọn món ăn và số lượng.
5. Khách hàng có thể được phản hồi về bữa ăn ngày trên hệ thống: Sau hoặc trước khi thanh toán, khi thông tin về bữa ăn vẫn còn được đồng bộ giữa hệ thống của khách hàng và hệ thống của cửa hàng, khách hàng có thể phản hồi về trải nghiệm bữa ăn. Hệ thống sẽ ghi nhận và lưu trong hệ thống cửa hàng.
6. Chính sách chăm sóc khách hàng: Từ các thông tin lưu lại của khách hàng, cửa hàng có thể gửi thông tin ưu đãi, thông tin các chính sách… qua SMS hoặc Zalo của khách hàng.
7. Dữ liệu được lưu trữ: Thông tin hóa đơn của khách hàng sẽ được lưu lại và thống kê theo ngày hoặc tháng, năm.
8. Yêu cầu phi chức năng:
9. Màu giao diện: Màu chủ đạo – Vàng, xanh dương như logo của thương hiệu.
10. Yêu cầu khác về giao diện:

* Button ít, to.
* Hình ảnh sắc nét, bố cục đẹp mắt.

1. **Chi tiết nội dung phỏng vấn**

* Tú: Chào chị, em tên Tú, em đại diện cho nhóm nghiên cứu đến từ khóa Thống kê - Tin học, trường Đại Học KInh Tế Đại Học Đà Nẵng. Nhóm chúng em đang có dự án “phát triển quy trình bán hàng”, chúng em rất quan tâm đến cửa hàng CK+ Xô Viết Nghệ Tĩnh. Mục đích trong cuộc gặp ngày hôm nay là trao đổi, trò chuyện và thu thập một số thông tin, yêu cầu của cửa hàng. Hy vọng sẽ nhận được sự hợp tác của chị. Đầu tiên, cho em hỏi về mô hình kinh doanh của cửa hàng.
* Khánh hàng: Cửa hàng của chị kinh doanh theo hình thức nhượng quyền theo chuỗi. Công ty chủ quản nằm ở Hàn Quốc, chị liên hệ và nhượng quyền từ đó. Và việc kinh doanh thì cũng đã có quy trình sẵn, bên công ty đã đào tạo tất tật từ khâu nhập hàng, chế biến…
* Tú: Chị có thể mô tả chi tiết các bước bán hàng của cửa hàng. Các hình thức bán hàng của cửa hàng?
* Khách hàng:
* Bên chị có 3 hình thức: Bán ăn tại chỗ, mua về và bán qua app. Nếu ăn tại chỗ, khi khách vào, nhân viên sẽ hỏi khách “đi bao nhiêu người” để xếp bàn, sắp xếp chén, dĩa cho khách. Bên mình có hình thức gọi món chính sẽ được sử dụng quầy tự phục vụ miễn phí giống như buffet. Sẽ có cơm trộn, salad… đó là lý do mà việc nắm số lượng khách để chuẩn bị đủ chén dĩa là rất quan trọng. Khi khách ngồi vào bàn, sẽ order tại bàn, order xong nhân viên sẽ nhận món r đưa cho thu ngân in bill, sau đó đưa bill cho đầu bếp làm món. Khi làm xong sẽ ấn chuông cho nhân viên phục vụ đem món ra cho khách.
* Còn khách mang về thì cũng tương tự tuy nhiên không được sử dụng các món tại quầy line miễn phí.
* Còn bán trên app, sẽ tiến hành nhận đơn trên 2 nền tảng shopee và grab. Khi nổ đơn thì mình sẽ chỉ việc nhận đơn. Bếp nhận bill rồi làm, khi xong bấm hoàn thành đơn và sẽ đưa shipper đem ship cho khách
* Hoàng: Chào chị, em là Hoàng, cho em hỏi “với lượng khách hàng hiện tại của cửa hàng, chị cảm thấy quy trình bán hàng hiện tại đã phù hợp hay chưa”?
* Khách hàng: Tạm thời với lượng khách hiện tại thì với quy trình như vậy chị thấy cũng khá phù hợp. Tuy nhiên, chị vẫn muốn có các phương án tốt trong quy trình bán hàng để đối phó với các ngày lễ tết, lượng khách đông, quá tải. Không thể có nhân viên đến từng bàn order được hết cho khách. Chị mong muốn đặt 1 mã QR ở bàn, khi khách quét mã, khách sẽ đặt món trên web đó, trong đó có sẵn menu. Khi đặt xong, thu ngân sẽ nhận được đơn, thu ngân in bill và đưa bếp làm, việc đó sẽ khỏe hơn.
* Hoàng: Vậy chị còn gặp khó khăn gì với quy trình bán hàng hiện tại không?
* Khách hàng: Nhiều khách hàng khi sử dụng quầy line miễn phí, lại lấy quá nhiều thức ăn so với sức ăn của mình, hay có những món họ vẫn chưa ăn thử xem có ăn được hay không mà lại lấy rất nhiều. Gây ra tình trạng dư thừa, lãng phí, cửa hàng không thể kiểm soát. Bên công ty có đặt ra quy định phạt 20K một người. Nhưng với văn hóa Việt Nam thì việc phạt như vậy gặp nhiều bất cập.
* Châu: Cho em hỏi, việc quét QR để order, chị có muốn phát triển thành một ứng dụng trên máy không?
* Khách hàng: Chị mong muốn sẽ phát triển phần mềm và liên kết với quầy thu ngân, máy tính tiền. Khi quét QR, khách cần bấm số điện thoại và tên. Từ đó dùng để tích điểm khách hàng. Hay mỗi khi đến sinh nhật, cửa hàng sẽ thông báo thông qua SMS về việc giảm giá.
* Châu: Vậy chị có mong muốn, giao diện của phần mềm sẽ hiện đầy đủ thông tin của cửa hàng, khi khách quét vào sẽ biết được về thông tin cửa hàng. Ngoài ra khách có thể phản hồi trực tiếp trong phần mềm về giải nghiệm ăn uống của mình tại cửa hàng?
* Khách hàng: Chị mong muốn như vậy. Và tích hợp cả phần mềm đó trên fanpage càng tốt.
* Châu: Chị có yêu cầu thì về giao diện không?
* Khách hàng: Mình thích màu chủ đạo và màu vàng, vậy thôi!
* Quân: Em xin cảm ơn chị về những chia sẻ vừa rồi.
* Mỹ: Nhân ngày 8/3, chúng em cũng có bó hoa, chúc chị luôn tràn đầy năng lượng tích cực trong cuộc sống và trẻ mãi không già. Tạm biệt và cảm ơn chị!

Video phỏng vấn: <https://drive.google.com/file/d/13iC3EMOLJRCDoGbwFbxp6QEmQnokDpBP/view?usp=drive_link>