**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. Thách thức và cơ hội:**

Câu hỏi mở:

* Bạn có gặp những thách thức gì trong việc thực hiện quy trình bán hàng hiện tại không? Ví dụ: thiếu nhân lực, thiếu nguyên liệu, thiếu thiết bị, thiếu khách hàng, thiếu doanh thu, …
* Bạn có nhận được những cơ hội gì trong việc thực hiện quy trình bán hàng hiện tại không? Ví dụ: mở rộng thị trường, tăng cường thương hiệu, cải thiện chất lượng, tăng khả năng cạnh tranh, …

Câu hỏi thăm dò: Bạn có nghĩ những thách thức trên có phải là vấn đề quá lớn với cửa hàng không? Và hướng giải quyết của cửa hàng khi rơi vào những trường hợp đó sẽ là như thế nào?

**5. Phản hồi từ khách hàng và nhân viên:**

Câu hỏi đóng: Bạn có nhận được những phản hồi gì từ khách hàng, nhân viên và các bên liên quan về quy trình bán hàng hiện tại không?

Câu hỏi mở: Phản hồi đó có tích cực hay tiêu cực? Nếu có thể thì bạn chia sẻ một chút về những phản hồi đó được không ạ?

Câu hỏi thăm dò:  Bạn có đồng ý hay không đồng ý với phản hồi đó? Tại sao?

**6. 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?

Câu hỏi thăm dò: Bạn có đồng ý với giá cả và chất lượng sản phẩm dịch vụ mà cửa hàng đã cung cấp không? Vì sao?

**7. Đánh giá sẵn sàng của cửa hàng và yêu cầu hỗ trợ:** Hiện tại, bạn đã sẵn sàng để chúng tôi đưa ra các đề xuất cải thiện quy trình bán hàng tại cửa hàng không?

**8. 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.

***Câu hỏi để thu thập yêu cầu:*** *Bạn có yêu cầu cụ thể như thế nào để chúng tôi có thể thực hiện để cải thiện quy trình bán hàng và nâng cao trải nghiệm của khách hàng?*

**7. Các yêu cầu nhóm nghiên cứu dự kiến sẽ nhận được:**

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.