**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# **Thông tin chung:**

## ***Thời gian:***

17 giờ 10, ngày 19 tháng 03 năm 2023

## ***Địa điểm:***

27 Bùi Tá Hán, thành phố Đà Nẵng

## ***Thành phần tham gia phỏng vấn:***

Người được phỏng vấn : Chị Vy (quản lý nhà nghỉ Hiền Quý)

Người phỏng vấn: Nhóm 6 gồm các thành viên:

- Bùi Thị Việt

- Nguyễn Thị Trang (phỏng vấn chính)

- Trương Thị Anh Thi

- Nguyễn Trần Hoài Thương

- Ngô Thị Thuỳ Trinh

- Ngô Ngọc Phương Uyên

# **Mục đích buổi phỏng vấn:**

Thu thập thông tin tình hình hệ thống quản lý đặt phòng hiện tại của nhà nghỉ Hiền Quý, từ đó tìm ra các giải pháp mới và cải tiến quy trình quản lý thông qua việc xây dựng một hệ thống phần mềm quản lý phù hợp với nhu cầu của chủ nhà nghỉ.

# **Khái quát yêu cầu:**

* *Yêu cầu chức năng:*
* Chức năng check in:
* Chức năng quản lý thông tin khách hàng
* Chức năng quản lý thời gian
* Chức năng hiển thị phòng
* Chức năng tính toán giá tiền
* Chức năng checkout:
* Chức năng chuyển chế độ phòng
* Chức năng trả phòng trước hạn
* Chức năng đặt phòng trước
* Chức năng quản lý phòng:
* Cập nhật thông tin phòng
* Cập nhật tình trạng phòng
* Chức năng quản lý doanh thu:
* *Yêu cầu phi chức năng:*
* Quản lý từ xa
* Màu giao diện của hệ thống

# **Chi tiết yêu cầu:**

## ***Yêu cầu chức năng:***

* + 1. Chức năng check in:

1. Chức năng quản lý thông tin khách hàng:

Nhập/sửa/xóa thông tin khách hàng: số chứng minh nhân dân, họ & tên, ngày tháng năm sinh

1. Ghi chép thời gian:

Ghi nhận thời gian mà khách bắt đầu ở

Ghi nhận thời gian mà khách dự định rời đi

1. Chức năng hiển thị phòng:

Hiển thị phòng đơn/đôi

Hiển thị phòng còn trống

Hiện các loại phòng còn trống

1. Chức năng tính toán giá tiền:

Hệ thống sẽ tự động tính giá tiền theo số ngày/ giờ và dựa trên phòng mà khách ở dựa trên từng loại phòng.

* + 1. Chức năng checkout:

1. Chức năng chuyển chế độ phòng:

Khách trả chìa khóa và chuyển phòng sang chế độ phòng trống, chức năng này sẽ liên kết với chức năng cập nhật tình trạng phòng ở check in

1. Chức năng trả phòng trước hạn:

Hoàn tiền lại cho khách khi khách trả lại phòng trước hạn mà khách gia hạn lúc checkin, cập nhật lại thông tin của khách hàng tại mục check in

* + 1. Chức năng quản lý đặt phòng trước:

Liên kết hệ thống quản lý nhà nghỉ các phòng còn trống của nhà nghỉ với website online của nhà nghỉ. Nếu khách đặt phòng sẽ cọc 30%, 50% hoặc toàn bộ với chủ nhà nghỉ trực tiếp trên web và trên web đăng ký của khách sẽ kết nối trực tiếp với hệ thống quản lý nhà nghỉ của nhân viên, hệ thống sẽ giữ phòng.

* + 1. Chức năng quản lý phòng:

1. Chức năng cập nhật phòng:

Chỉnh sửa giá phòng, loại phòng

1. Chức năng cập nhật tình trạng phòng:

Chức năng này sẽ hỗ trợ cho mục chuyển chế độ phòng trống và phòng có khách ở mục checkin và checkout

* + 1. Chức năng quản lý doanh thu:

1. Quản lý doanh thu theo ngày, tháng và năm
2. Số liệu doanh thu hiện ra sẽ được biểu diễn ở dạng biểu đồ

## ***Yêu cầu phi chức năng:***

* + 1. Quản lý từ xa:

Nhà nghỉ vẫn được quản lý tốt ngày cả khi ở xa (chủ nhà nghỉ sẽ quản lý được tình trạng của nhà nghỉ của mình).

* + 1. Màu giao diện hệ thống:

Màu tươi sáng, đối với nhà nghỉ thì màu hồng phù hợp nhất vì thể hiện tình yêu.

# **Những yêu cầu chưa thu thập được:**

## ***Yêu cầu chức năng:***

## ***Yêu cầu phi chức năng:***

# **Chi tiết nội dung phỏng vấn:**

**N4(Trang):** Xin chào chị, lần trước tụi em có phỏng vấn với cô chủ ở đây, thì hôm nay chị là quản lý đúng không ạ? Vậy chị cho em xin phép hỏi tên của chị và hiện nay thì chị đang quản lý full time ở đây ạ?

**Chị Vy:** Đúng rồi em, chị là Trương Thị Tường Vy.

**N4(Trang):** Ờ lần trước em cũng có hỏi một số câu hỏi nhưng mà bọn em đang còn khá là thiếu sót. Để cho cái phần mềm nó được ở hoàn thiện hơn thì em sẽ hỏi chị thêm một số câu hỏi.

**Chị Vy:** Ok em.

**N4(Trang):** Hiện tại, theo như bọn em biết thì nhà nghỉ mình có cái web đặt online trước, chị có mong muốn hệ thống của mình có kết nối với website đó để tiện cho việc tiện cho việc đặt chỗ hay không ạ?

**N4(Việt):** Cái này là nó kết nối kiểu gì đó chị. Chị muốn là khi mà mình kết nối, cái danh sách mà các phòng còn trống nó hiện lên trên cái chỗ cái hệ thống website đặt phòng online luôn hay là chị muốn khách ở trên đó sẽ có thông tin của cái nhà nghỉ, rồi khách gọi điện tới cho mình đó chị.

**Chị Vy:** Ý mà đặt trên booking ý thì người ta sẽ coi thông tin của mình ở trên nhà nghỉ ra sao thì nó đã có trên cái trang web đó rồi. Người ta sẽ coi là ví dụ như điện thế, ở đâu, giá phòng nữa, ok thì họ sẽ đặt và ví dụ như họ đặt cho phòng đơn hay là phòng đôi thì đó là tùy theo khách.

**N4(Việt):** Là họ sẽ gọi cho mình đúng không chị?

**Chị Vy:** Không em họ sẽ tự coi và họ tự đặt luôn chứ họ không có gọi lại. Có một vài người cẩn thận hơn thì họ sẽ gọi lại và hỏi là cái phòng đó như nào, còn không thì họ có thể đặt luôn chứ không cần gọi.

**N4(Việt):** Trên đó sẽ hiện phòng nào còn trống luôn đúng không chị?

**Chị Vy:** Đúng rồi, ví dụ phòng nào đặt rồi, ví dụ phòng đôi đi, có 4 phòng mà khách đã đặt hai phòng, thì nó sẽ hiện ra là còn trống hai phòng, kiểu vậy đó.

**N4(Trang):** Ý là theo em biết thì cái việc booking trên đó thì không cần phải đặt trước tiền đúng không ạ?

**Chị Vy:** Đúng rồi không cần phải đặt trước tiền.

**N4(Trang):** Nhưng mà nhà nghỉ chị thì có bắt buộc là đặt trước tiền không ạ?

**Chị Vy:** Khi mà đặt xong thì chị sẽ gọi lại hỏi thông tin khách, nếu họ chắc chắn đọc. Đọc thì chị sẽ yêu cầu. Họ đặt cọc trước tiền cho chị có thể cọc trước 30%, 50% hoặc thanh toán hết, cái đó là tùy khách.

**N4(Trang):** Chừ đến cái phần là quản lý check in và check out. Thì cái việc quản lý thông tin khách hàng ví dụ như là tiền, căn cước công dân, năm sinh,.. thì chị có muốn là có đầy đủ hết cái đó không?

**Chị Vy:** À cái đó thì đương nhiên thì phải đầy đủ chứ. Vì hắn tiện cho mình dễ quản lý theo dõi đó kìa.

**N4(Việt):** Là hắn gồm cái gì luôn chị?

**Chị Vy:** Thì đa số là khách vô ít nhất phải có căn cước công dân, không thì phải có giấy tờ chi đó, cái đó là để mình phải đăng ký cho công an, là bắt buộc phải có.

**N4(Việt):** Là mình phải nhập hết tất cả các thông tin, mình sẽ nhập số chứng minh nhân dân luôn.

**Chị Vy:** Đúng rồi trên đó thì có số chứng minh nhân dân, tên, tuổi, ngày tháng năm sinh, và cụ thể cái giờ người ta vào và cái ngày người ta trả nữa.

**N4(Thi):** Về chức năng quản lý thông tin khách hàng ấy thì chị muốn hệ thống sẽ quản lý những cái công việc gì? Ví dụ như là nhập hay là sửa hay là xóa?

**Chị Vy:** Không, thì chị chỉ muốn quản lý là khách ra vô giờ nào thôi, với lại là đã thanh toán hay là chưa thanh toán.

**N4(Trang):** Ý là kiểu như ví dụ nhiều lúc khách sẽ muốn gia hạn thêm hoặc là muốn trả phòng trước thì hệ thống bọn em muốn làm là có chức năng sửa, xóa đồ các kiểu kìa chị. Ví dụ cập nhật thêm thì kiểu rứa có hơi bất tiện không?

**Chị Vy**: À, không em. Cái đó thì cũng cần thiết đó. Tại vì đúng là khách nhiều lúc người ta nói ở 3 ngày, 4 ngày nhưng mà họ có việc đột xuất họ xin trả sớm. Hoặc là có nhiều người nói ở 1, 2 ngày, nhưng mà chưa xong việc người ta lại phải gia hạn. Cái đó là vấn đề quan trọng cần thiết đó, chứ không phải bất tiện đâu.

**N4(Trinh):** À ví dụ như họ trả tiền trước xong họ trả phòng sớm thì sao?

**Chị Vy:** À cái này thì mình phải thương lượng với khách, cũng tuỳ. Ví dụ như họ báo trước mình khoảng tầm ít nhất nửa ngày đến ngày, thì mình có thể trả lại cho khách trong khoảng nào đó thôi chứ không đầy đủ hết đâu. Còn ví dụ như người ta ở 5 ngày đi mà họ ứng 2 ngày, họ nói là trả thì cái nớ thì đôi lúc mình sẽ tính là đưa cho khách. Cái đó cũng tùy tình huống nữa chứ nó không chắc chắn, cố định cái khoản mình trả lại. À thường mình sẽ trả lại khoản từ 70%. Còn nếu mà khách họ ở, họ kêu là 1 ngày, họ vô hơn nữa ngày rồi họ trả thì sẽ không được hoàn tiền. Chỉ từ 3 ngày trở lên, báo trả sớm mình thì họ mới được hoàn lại nhiêu đó.

**N4(Trang):** Một số cái hoạt động mà khi mà khách vô check in, check out thì chị phải làm gì?

**Chị Vy:** À thì đầu tiên là phải dĩ nhiên là xuất trình giấy tờ, đó là họ phải có giấy tờ. Rồi cụ thể là bao nhiêu người ở và họ thuê phòng như thế nào, ngày giờ và thanh toán tiền. Nói chung ở lại là phải thanh toán tiền trước, chỗ chị sẽ lấy tiền trước và nếu mà khách nghỉ theo ngày.

**N4(Thi):** Còn khi mà check out thì sao chị?

**Chị Vy:** Check out thì cũng đơn giản thôi, thường thì khách xuống trước 12h, nói chung trả phòng sẽ trước 12h. Khi nào mà họ có ở thêm thì họ có thể xuống báo trước.

**N4(Thi):** Cụ thể là mình có lấy lại cái gì của khách không? Ví dụ như chìa khoá?

**Chị Vy:** À thì cái đó thì khách họ xuống họ trả phòng thì mình sẽ lấy lại chìa khoá phòng và trả lại giấy tờ cho người ta.

**N4(Trang):** Thế chị có in hoá đơn không ạ?

**Chị Vy:** À không, bây giờ thì không có hoá đơn. Nói chung hồi trước thì có nhưng bây giờ thì khách nhiều lúc họ đi họ không có cần.

**N4(Trang):** Nhà nghỉ hiện tại của chị thì có phòng vip hay là phòng đơn, phòng đôi gì không?

**Chị Vy:** Chủ yếu là phòng đơn và phòng đôi. Phòng đôi thì khá rộng 4 - 5 người . Phòng đơn thì từ 2 - 3 người. Có phòng nhỏ cho 1 người nữa.

**N4(Trang):** Phần mềm sẽ có một số phòng mà người ta đi ra mà mình chưa kịp dọn thì chị có muốn thêm một cái chức năng mà ví dụ phòng nào đã dọn rồi, phòng nào còn chưa dọn?

**Chị Vy:** À thì cái nớ thì không cần tại vì khách ra họ sẽ trả chìa khoá và những cái phòng mà mình chưa dọn mình thì chìa khoá mình sẽ không để chung với những cái phòng còn trống. Khi nào mà dọn xong thì mình mới nhập chung vô để mà bàn giao cho khách mới. Cho nên khi nào mà phòng dọn sạch sẽ thì cái chìa khoá phòng trống đó mình mới được để riêng một bên để mình giao cho khách cho khỏi nhầm, lỡ như mà phòng chưa dọn mà người ta lên là họ chửi đó.

**N4(Trang):** Tại vì là em nghe nói là cũng có một số nhân viên, người làm á họ không nhiệt tình trong làm việc.

**Chị Vy:** Không nhưng mà bây giờ tụi em có làm trên app đi chăng nữa thì ví dụ như

mà nhân viên… nhất là nhân viên dọn dẹp người ta cũng đâu có mở app ra kiểm tra, trách nhiệm của họ ví dụ như là họ xem chìa khóa phòng người ta trả là bao nhiêu đó rồi người ta lên phòng đó hoặc là mỗi ngày là một đến hai lần người ta lên kiểm tra phòng lại chứ không phải là… cho nên lúc họ kiểm tra thấy phòng chưa dọn thì họ mới dọn chứ còn cái app ni thường là chủ hay là nhân viên quản lý chi đó chứ còn nhân viên buồng phòng người ta sẽ không có được phép dùng đâu. Chị nghĩ vậy đó đúng không?

**N4(Việt):** Dạ, chỗ phòng trống là không cần chế độ dọn dẹp đúng không chị mà mình chỉ cần khi mà khách trả thì phòng hiện chế độ phòng trống thôi.

**Chị Vy:** Đúng rồi, ý là bình thường như ở chị là chị sẽ để riêng chìa khóa ra đó, để mình biết là phòng nào chưa dọn là mình sẽ dọn chứ còn không cần phải lên trên hệ thống là phòng chưa dọn, cái đó hơi bị rườm rà.

**N4(Trinh):** Nếu như mà để phòng trống thì lỡ khách đặt online…

**Chị Vy:** Không mà thường khách họ đặt phòng là người ta không có… ví dụ như ngày hôm nay người ta đặt phòng ở một ngày trả phòng trước 12 giờ người khác có đặt phòng thì quy định của nhà nghỉ khách sạn là: 2 giờ mình nhận phòng, trả phòng trước 12 giờ là cái khoảng đó để mình dọn dẹp đó nên không có chuyện mà… trừ khi là khách ra vô trong nhà nghỉ mình thôi. Ví dụ như người này vừa trả là mình biết phòng đó trống mình có thể cho nhầm khách lên thôi chứ còn đặt ở trên đó là không có bị trùng như vậy đâu. Tại vì người ta thường đặt trước 5 - 7 ngày mà khi có người đặt trước là mình biết rồi, trước khi họ tới là mình đã lên dọn dẹp xịt ít nước hoa cho thơm nữa rồi. Chứ không có chuyện người ta đặt phòng mà mình cứ kệ họ ưng làm chi làm đâu.

**N4(Thi):** À thì sau khi khách ở xong thì chị tính toán tiền như thế nào?

**Chị Vy:** Chị cũng nói rồi đó. Khách theo ngày là chị lấy tiền phòng trước còn ở nửa ngày thì tiền đó họ đã thanh toán rồi còn ví dụ như họ ở thêm mà.. nhiều lúc họ đợi cho xin giờ kịp sân bay á kìa là người ta ở thêm 1 - 2 tiếng thì mình phụ thu thêm bao nhiêu đó, kiểu rứa thôi chứ còn tiền là mình đã thanh toán trước.

**N4(Trang):** Chị có muốn là khi mà người ta ở xong thì sẽ cập nhật số tiền của khách để mà cập nhật là ngày hôm nay thu được bao nhiêu tiền rồi một tháng để…

**N4 (Thi):** Để tính được cái doanh thu.

**Chị Vy:** À thì cái đó là đương nhiên rồi chứ, bình thường cái app bán hàng nào cuối ngày cũng sẽ có tổng kết mà. Doanh thu là mình thu vào rồi chi ra nữa, mình có thu cũng phải có chi nữa nên có cái cột mà tổng doanh thu cuối ngày, cuối tuần hoặc là cuối tháng đồ đó.

**N4 (Trang):** Thì cái đó, doanh thu đó chị sẽ tính hay sẽ trả giá kiểu có giá cố định không hay kiểu như là tùy vào loại khách?

**Chị Vy:** Không cái này có giá cố định, nhà nghỉ sẽ có giá cố định, như phòng đơn 1 người nó khác là có giá rồi, phòng 2 người hoặc phòng 4 người là nó có giá rồi chứ còn không phải là họ tới họ trả giá này kia.

**N4(Trang)**: Thế thì bọn em muốn là thiết kế một cái kiểu như là giao diện mình sẽ có là ví dụ như khách ở đến thì nó sẽ hiện lên là thời gian khách ở ví dụ như nếu mình ghi là 2 tiếng thì nó sẽ hiện lên cái giá là bao nhiêu.

**Trinh:** Tính sẵn cái giá.

**Chị Vy:** Ý là tính sẵn cái giá thì cũng được. Tại vì giá nhà nghỉ thì nó cố định chứ không phải như là bàn nhậu mà người ta gọi nhiều món, nhiều giá.

**N4(Trang):** Giá nhà nghỉ có cập nhật theo từng tháng, từng năm không chị?

**Chị Vy:** Thường là hắn theo mùa. Mùa hè lúc nào đó giá nó sẽ hơi cao hoặc là những ngày lễ. Còn mùa thấp điểm là mùa đông, mùa mưa thì mình sẽ có dạng giống như là giảm giá để mà khách tới. Cái đó không phải là theo năm mà là theo mùa. Còn mỗi năm thì cũng tùy cái giá thị trường thì mình lấy cái đó thì nó khác.

**N4(Trang):** Thế thì bọn em sẽ cố gắng có cái chức năng là chỉnh sửa, cập nhật giá.

**N4(Việt):** Nó sửa lại giá theo mùa.

**Chị Vy:** Giá theo mùa. Kiểu như vậy. Thứ nhất là mấy ngày lễ đó.

**N4(Việt):** Lúc mà chỉnh sửa thì chị vào đó chị sửa.

**N4(Trang):** Là khi nào chị sửa giá là sau nó sẽ liên kết với cái booking của chị nó sẽ hiện lên cái giá là mùa đó là phải giá đó. Tại vì nghĩ là trên booking thì chỉ có một loại giá thôi đúng không?

**Chị Vy:** Không booking em vẫn có thể đổi được mà. Ngày hôm nay em để giá này, mai em vẫn có thể để giá khác, tùy mình.

**N4(Việt):** Lúc nào mà chị muốn thay đổi là chị lên đó chị sửa đúng không?

**Chị Vy:** Đúng rồi. Là mình tự chủ động cái việc mà mình đổi giá

**N4(Trang):** Chỗ chị cũng có nhiều phương thức thanh toán đúng không ạ? Muốn thanh toán chuyển khoản, tiền mặt hay là sao cũng được?

**Chị Vy:** Đúng rồi. Kể cả có quẹt thẻ nữa. Chị bắt đầu tăng thêm cho khách có nhu cầu dùng thẻ.

**N4(Việt):** Hôm trước thì cô có nói với nhóm em là cô muốn là cái doanh thu nó sẽ chia theo ngày, theo tháng, theo năm. Nhưng bọn em chưa hiểu rõ là cô muốn hiện cái doanh thu nó dạng biểu đồ hay là dạng bảng?

**Chị Vy:** Cái dạng chi mà chị nghĩ là đơn giản nhất, cho cô dễ thấy đi. Như chị là chị cũng dễ nhìn nhưng mà cô thì cô cũng lớn tuổi rồi. Tốt nhất là chọn cái dạng gì mà người lớn họ nhìn vô họ có thể hiểu liền á.

**N4(Trang):** Biểu đồ đường đi.

**N4(Thương):** Biểu đồ đường thống kê theo ngày và giờ.

**N4(Trang):** Ý là bọn em muốn thêm cái lịch sử đặt phòng, để tiện cho khi nào người chủ muốn vào kiểm tra sẽ có thêm cái lịch sử đặt phòng để mà người ta check.

**Chị Vy:** Đúng là cái này có thì hay, đa số cái gì thì người ta cũng có lịch sử hết trơn á, chớ không riêng gì web này.

**N4(Thi):** Vậy thì chị mong muốn lịch sử sẽ được lưu trữ trong thời gian bao lâu?

**Chị Vy:** Lưu trữ thì thường là 3 tháng gần nhất em, mà vậy thì cũng hơi lâu đấy. Chị nghĩ là 1 tháng, à thôi 3 tháng đi. Cái việc mà chị đang làm là trên cái app của họ là ngày nào mình cũng coi được chớ không chỉ trong 3 tháng gần nhất, app vẫn sẽ lưu thông tin lại ở đó. Khi mình muốn coi thông tin của ngày, tháng nào cũng được hết.

**N4(Trang):** Tại vì em sợ là lưu lâu quá thì cũng không cần thiết, vì nhà nghỉ người ta chỉ đặt trong một thời gian ngắn.

**Chị Vy:** Đúng rồi, chị nghĩ vậy là vừa rồi đó.

**N4(Thi):** Thì việc mà hệ thống có những chức năng chỉnh sửa, thì có những lúc vô tình mình sửa sai thông tin, chị có muốn hệ thống lưu lại để chỉnh sửa không chị?

**Chị Vy:** Ý là mình sửa sai hay là do mình cần thay đổi thông tin em?

**N4(Thi):** Mình nhập nhưng bị sai ạ.

**Chị Vy:** À nếu được thì chị muốn có chức năng là mình có thể hủy đi rồi làm lại, chớ không cần lưu.

**N4(Trang):** Là mình làm sai rồi xóa luôn.

**Chị Vy:** Đúng rồi, là xóa hết những cái mà mình đã làm sai á.

**N4(Thi):** Nghĩa là cái đó không cần thiết đúng không chị?

**Chị Vy:** Đúng rồi, không cần thiết lưu lại.

**N4(Trinh):** À ý của là chị chỉ muốn có chức năng sửa lại thông tin thôi.

**Chị Vy:** Ừ.

**N4(Trinh):** Ví dụ mà khách tới ở mà họ không để ý mốc thời gian, mà hết thời gian thì chị sẽ làm sao?

**Chị Vy:** Ý là hết giờ, tới giờ trả mà họ vẫn chưa trả hả? Thì vẫn phải để cho khách ở thôi chứ mình không có hối họ trả phòng được đâu. Khi nào họ ưng trả là họ trả. Thường là vậy đó. Dù nói trả trước 12 giờ nhưng họ ưng ngủ tới 3 giờ thì mình cũng phải để vậy. Họ xuống thì mình tính thêm tiền thôi chớ mình không có lên nói: “Trả phòng cho em” được đâu, khách hàng là thượng đế mà.

**N4(Trang):** Cũng là cập nhật tiền, giờ vậy thôi.

**Chị Vy:** Nói chung cái giờ ra thì kể cả nghỉ theo ngày hay giờ thì khi nào khách ra, mình mới nhập giờ vào, còn nếu có đổi thì mình chỉ đổi tiền thôi. Ví dụ, ngày đó mình lấy 300 ngàn, mà qua 12 giờ họ không trả, họ ở thêm tới 3 giờ chiều thì mình thu thêm 100 ngàn thì mình chỉ cần sửa 300 trăm thành 400 trăm thôi. Cái giờ hiện lên 3 giờ chiều là mình biết 100 trăm ngàn dư ra là do khách họ ở thêm á.

**N4(Uyên):** Chị ơi, ví dụ như cái phòng mà nó bị hư hỏng hay bị thiếu đồ gì á chị kìa, mình có cần làm cái ghi chú lại, bổ sung thêm hay sửa thêm gì không ạ?

**Chị Vy:** Cái này chị nghĩ là không cần đâu, ví dụ như là khi mình lên dọn phòng thì cái gì hư là mình biết luôn rồi, cái nó sửa liền ngay lập tức, tại vì phòng mình kinh doanh mình không có mà trì trệ như ở nhà hồi nào muốn làm thì làm, mà sẽ làm liền á.

**N4(Thương):** Về thanh toán á chị, vừa nãy chị nhắc về thanh toán trước khi mà khách vào ở, về ban đầu á là khách định ở 1 ngày nhưng lại chỉ ở nửa ngày thì cái việc quản lý doanh thu trên máy nhập là chị sẽ thu bao nhiêu rồi, sau khi khách xuống hoàn lại phòng trước thời hạn thì mình có hoàn lại tiền cho khách không chị.

**Chị Vy:** À một ngày là chị sẽ không hoàn, khách ở 1 ngày mà ở nửa ngày rồi thì chị sẽ không hoàn tiền, còn nếu mà khách ở 3 - 4 ngày mà ở 2 ngày rồi rồi xuống kêu chị thông cảm cho em trả phòng sớm thì mình hoàn.

**N4(Thương):** Dạ cái phần đó thì chị có cập nhật lại phần tiền không chị.

**Chị Vy:** Cái đó là đương nhiên chứ, ban đầu là họ ở 4 ngày nhưng sau ở 2 ngày thì phòng còn trống mình lại nhập lại cái phòng còn trống, cái đó là ghi vào phần chỉnh sửa thông tin đúng không?

**N4(Thương)**: Chỉnh sửa mình sửa lại phần cập nhật doanh thu và sửa lại thông tin khách hàng luôn.

**Chị Vy:** Chị nghĩ cái quan trọng nhất là doanh thu, kể cả chi nữa chứ không phải thu không, nhập hàng cùng nhiều cái, nên phải có cột phân chia rõ ràng.

**N4(Việt):** Là khi khách hoàn nó sẽ hoàn lại tiền và doanh thu sẽ hạ xuống á chị.

**Chị Vy**: Ừ là đúng á em.

**N4(Trang):** À thì hôm nay em đã hỏi xong rồi, rất cảm ơn chị đã tham gia phỏng vấn với nhóm em, chị giữ gìn sức khỏe ạ.

**Chị Vy:** Rồi chị cảm ơn em.