**KHẢO SÁT HỆ THỐNG**

* 1. **Khảo sát khách hàng**
     1. **Thông tin cửa hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên cửa hàng** | EShop |
| **Địa chỉ** | Số 25, ngõ 267, đường Hồ Tùng Mậu, P. Cầu Diễn, Q. Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội |
| **Hotline** | 0352909908 |

*Bảng 1.1 Thông tin cửa hàng*

1. **Các loại hình dịch vụ**

**Bán đồ ăn nhanh:**

“EShop” là cửa hàng chuyên kinh doanh, phục vụ các mặt hàng đồ ăn nhanh

**Tư vấn, hỗ trợ, chăm sóc khách hàng:**

Cửa hàng có các nhân viên trực tiếp tư vấn khách hàng lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu và túi tiền, hướng dẫn sử dụng sản phẩm và tiếp nhận các ý kiến đánh giá, phản hồi từ khách hàng.

**Giao hàng tận nơi:**

“EShop” có dịch vụ chuyển phát khắp cả nước, giao hàng và thanh toán tại nhà, kiểm tra sản phẩm trước khi nhận hàng.

1. **Hiện trạng cửa hàng**
   1. **Bán hàng trực tiếp tại cửa hàng**

Khi khách đến mua hàng, nhân viên bán hàng có trách nhiệm tư vấn, giới thiệu các sản phẩm của cửa hàng cho khách. Đồng thời, nhân viên bán hàng phải lắng nghe ý kiến của khách hàng để hỗ trợ tìm ra sản phẩm phù hợp nhất với nhu cầu và túi tiền của khách.

Sau khi khách đồng ý mua một số sản phẩm từ cửa hàng, các sản phẩm này sẽ được chuyển đến quầy thu ngân để kiểm kê số lượng, giá bán, các chương trình khuyến mại hiện đang áp dụng. Thu ngân tính tiền, in hóa đơn gửi lại khách.

1. **Bán hàng qua mạng xã hội Facebook**

Hiện tại, cửa hàng có một Facebook page dành cho việc quảng cáo, hỗ trợ và chăm sóc khách hàng. Khách hàng cũng có thể đặt hàng qua page bằng cách inbox trực tiếp cho page. Nhân viên trực page có trách nhiệm tạo content bán hàng, trả lời tin nhắn của khách và hỗ trợ đặt hàng.

Nếu khách muốn giao hàng tận nơi thì nhân viên phải ghi lại các thông tin giao hàng như họ tên khách, số điện thoại, địa chỉ, yêu cầu khác. Nhân viên gọi điện cho khách để xác nhận đặt hàng. Nhân viên giao hàng có trách nhiệm giao hàng đến tận tay khách, thu tiền và trả hóa đơn cho khách.

1. **Quản lý bán hàng**

Chủ cửa hàng có trách nhiệm quản lý các mặt hàng sẽ được kinh doanh tại cửa hàng, đưa ra các chương trình khuyến mãi, chế độ ưu đãi, chăm sóc khách hàng và quản lý nhân viên. Bên cạnh đó, chủ cửa hàng thống kê được tình hình kinh doanh, thu chi lãi lỗ để đưa ra chiến lược kinh doanh hợp lý.

1. **Báo cáo, thống kê**

Hàng tháng, kế toán có trách nhiệm làm một bản báo cáo về tình hình kinh doanh tại cửa hàng. Nội dung của bản báo cáo bao gồm các thống kê về số lượng và giá trị các hóa đơn trong tháng, doanh thu tháng và tổng hợp các mặt hàng bán chạy.

1. **Nhu cầu sắp tới của cửa hàng**

Có một trang web bán hàng online cho cửa hàng. Trang web này giúp cửa hàng quản lý tốt hơn, quảng bá sản phẩm rộng rãi hơn và đặt hàng trực tuyến mọi lúc, mọi nơi. Từ đó tiếp cận được tới nhiều khách hàng tiềm năng hơn thay vì chỉ bán trực tiếp qua cửa hàng hay bán trực tuyến qua các nền tảng mạng xã hội.

1. **Kết quả sơ bộ**

Làm rõ được nhu cầu của khách hàng, nắm được các nghiệp vụ cơ bản của hệ thống, cách thức bán hàng và quản lý của nhân viên bán hàng, cách thức quản lý của người quản trị hệ thống. Nắm được nghiệp vụ giải quyết các bài toán về đơn hàng, cung cấp sản phẩm và quản lý nhân viên.