|  |  |
| --- | --- |
| **KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN** | |
| Người được hỏi: Nguyễn Văn A | Người phỏng vấn: Ngô Văn Sỹ |
| Địa chỉ: Ba Đình, Hà Nội  Số điện thoại: 0353528888 | Thời gian hẹn: 14/04/2024  Thời điểm bắt đầu: 8h  Thời điểm kết thúc: 8h 40’ |
| Đối tượng:   * Đối tượng được hỏi: Nguyễn Văn A * Cần thu thập dữ liệu: * Thông tin cơ bản về website của nhà sách hiện tại? * Cách thức vận hành website? * Các vấn đề mà nhà sách gặp phải với website hiện tại * Cần thỏa thuận: * Thông tin nhà sách, quản lý bán hàng online qua website | Các yêu cầu đòi hỏi:   * Người được hỏi là người quản lý website: nhanam.vn của nhà sách Nhã Nam. |
| Chương trình   * Giới thiệu:   -Xin phép được giới thiệu, tôi là Ngô Văn Sỹ, đại diện cho DN company xin hỏi cho một số thông tin về website của nhà sách, cách vận hành và một số vấn đề mà website gặp phải.   * Tổng quan về dự án:   -Dự án xây dựng lại website của sách Nhã Nam. Công ty chúng tôi đã có thương hiệu và uy tín trong lĩnh vực xây dựng và thiết kế website, từng làm việc và hợp tác với nhiều công ty, tập đoàn hàng đầu: Tập đoàn Hòa Phát, Biluxury, …   * Tổng quan về phỏng vấn   -Chúng tôi cần phải thu thập thông tin về các yêu cầu đối với website. Rất mong anh hợp tác giúp đỡ cung cấp thông tin để chúng tôi có thể làm ra một website hoàn chỉnh cho nhà sách của bạn.   * Thu thập thông tin:   -Trước khi đặt câu hỏi, tôi xin phép được ghi âm lại cuộc phỏng vấn hôm nay để tránh mất mát thông tin về buổi phỏng vấn.   1. Có sự khác biệt gì về các mặt hàng được bày bán tại kênh bán hàng truyền thống và website bán hàng không? 2. Website đã truyền tải hết thông tin về nhà sách chưa? 3. Ngoài website, nhà sách còn kênh truyền thông nào khác không? Nếu có, thì các kênh truyền thông đó có trích đường dẫn tới website nhà sách không? 4. Khách hàng gặp những khó khăn gì khi mua hàng trên website? 5. Anh/ Chị có gặp khó khăn gì khi sử dụng website không? 6. Anh/ Chị có muốn bổ sung chức năng gì thêm trên website không ? Nếu có thì nó là gì? 7. Anh/ Chị giải đáp và hỗ trợ khách hàng mua hàng qua website bằng cách nào? 8. Khi khách hàng mua hàng qua website thì có thể thanh toán như nào?  * Kết thúc ( thỏa thuận):   -Xin cảm ơn anh đã dành thời gian để đến buổi phỏng vấn ngày hôm nay, cũng cảm ơn về nhưng thông tin mà anh cung cấp cho chúng tôi.  -Qua đây, tôi đã nắm rõ được nhưng yêu cầu của anh về website nhà sách Nhã Nam. | Ước lượng thời gian:   * 2 phút * 2 phút * 2 phút * 30 phút * 4 phút |
|  | Dự kiến tổng cộng: 40 phút |

|  |  |
| --- | --- |
| **PHIẾU PHỎNG VẤN** | |
| **Dự án:** | **Tiểu dự án:** |
| Người được hỏi: Nguyễn Văn A | Người hỏi: Ngô Văn Sỹ  Ngày hỏi: 14/04/2024 |
| **Câu hỏi** | **Ghi chú** |
| Câu 1: Có sự khác biệt gì về các mặt hàng được bày bán tại kênh bán hàng truyền thống và website bán hàng không? | Trả lời:  -Các mặt hàng được bày bán tại kênh bán hàng truyền thống đều có trên website: nhanam.vn của nhà sách.  Quan sát: |
| Câu 2: Website đã truyền tải hết thông tin về nhà sách chưa? | Trả lời:  -Trên website của nhà sách đã có hết các thông tin về nhà sách, có thể kể đến 1 số thông tin nổi bật như: địa chỉ các nhà sách truyền thống, hotline nhà sách, địa chỉ trụ sở chính của công ty,…  Quan sát: |
| Câu 3: Ngoài website, nhà sách còn kênh truyền thông nào khác không? Nếu có, thì các kênh truyền thông đó có trích đường dẫn tới website nhà sách không? | Trả lời:  -Ngoài website chính ra, nhà sách Nhã Nam chúng tôi còn có các kênh truyền thông như fanpage Facebook: “Nhã Nam” hay kênh Youtube “Nhã Nam Video Channel” và còn trên các kênh truyền thông như Tiktok, X, … Trên các kênh này đều có liên kết: “nhanam.vn” dẫn đến website chính của nhà sách.  Quan sát: |
| Câu 4: Khách hàng gặp những khó khăn gì khi mua hàng trên website? | Trả lời:  -Khách hàng thường xuyên khiếu nại về vấn đề thêm và thanh toán bằng thẻ visa, thẻ tín dụng, khó khăn khi mua hàng từ nước ngoài và quá trình vận chuyển không được hiển thị để biết vị trí của đơn hàng.  Quan sát: |
| Câu 5: Anh/ Chị có gặp khó khăn gì khi sử dụng website không? | Trả lời:  -Khi mà cập nhật, bổ sung chỉnh sửa thông tin lại cho sách hay thêm sách lên thao tác còn khá khó thực hiện và rất mất thời gian.  Quan sát: |
| Câu 6: Anh/ Chị có muốn bổ sung chức năng gì thêm trên website không ? Nếu có thì nó là gì? | Trả lời:  -Tối rất muốn website của nhà sách có thể bổ sung tính năng cho khách hàng biết được nhà sách gần vị trí của khách hàng có loại sách mà khách hàng cần mua hay không, để trong trường hợp mà họ cần gấp quyển sách đó có thể đến đó và mua nó.  Quan sát: |
| Câu 7: Anh/ Chị giải đáp và hỗ trợ khách hàng mua hàng qua website bằng cách nào? | Trả lời:  -Chúng tôi có thể giải đáp thắc mắc của khách hàng thông qua tính năng chat box trực tiếp trên website chính thức của nhà sách hoặc khách hàng có thể liên hệ trực tiếp tới hotline: 02435146876 hay liên hệ trực tiếp tới địa chỉ mail: info@nhanam.vn  Quan sát: |
| Câu 8: Khi khách hàng mua hàng qua website thì có thể thanh toán như nào? | Trả lời:  -Khách hàng có thể thanh khi nhận hàng hoặc thanh toán trước bằng thẻ tín dụng, các loại thẻ quốc tế như visa, mastercard,.. và các loại ví điện tử như momo, zalopay, vnpay,…  Quan sát: |
| Đánh giá chung:  -Dựa trên những câu trả lời trên đã có thể xác định được những yêu cầu của website mới mà khách hàng mong muốn. | |