

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



Báo cáo tổng kết phỏng vấn nhân viên quán cafe

Bộ môn phân tích và quản lý

yêu cầu phần mềm

Lớp: 20KTPM1

Nhóm: J

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 03 năm 2023

Mục lục:

I.	Bộ câu hỏi.....	2
II.	Kết luận sau khi phỏng vấn.....	2
III.	Chức năng cần có.....	3

I. Bộ câu hỏi

1. Hãy cho biết hãng cafe mà bạn đã và đang phục vụ
2. Hãy cho biết là bạn hay phục vụ quán cafe ở thời điểm nào trong ngày và cho biết tại thời điểm đó số lượng khách như nào
3. Bạn đã từng gặp phải trường hợp khi mà khách đến đặt nước xong mà không có chỗ ngồi chưa ạ?
4. Nếu có trường hợp không có chỗ ngồi thì lúc đó bạn xử lý như nào?
5. Bạn có bao giờ gặp phải trường hợp khách đặt chỗ mà đến giờ lại không đến chưa?
6. Lúc khách không thông báo hủy kèo bạn xử lý như nào?
7. Theo bạn thì nếu trường hợp hủy kèo này xảy ra thì ứng dụng nên làm gì?
8. Bạn có muốn góp ý gì cho ứng dụng của tụi mình không?

II. Kết luận sau khi phỏng vấn

Về nhân viên quán cafe:

Dù phục vụ ở quán cafe nào, lớn hay nhỏ thì những người phục vụ chính cho quán cafe thường là các học sinh, sinh viên làm việc bán thời gian.

Kết luận rút ra được từ câu hỏi 2 và 3:

Về thực trạng chỗ ngồi:

Theo ý của các nhân viên ở các quán lớn, nổi tiếng:

Các quán cà phê lớn, nổi tiếng thường có diện tích rộng, đa dạng về mẫu mã, phong cách và không gian decor, cho phép khách hàng có nhiều sự lựa chọn về chỗ ngồi.

Tuy nhiên, vì số lượng khách đến các quán lớn, nổi tiếng rất đông nên tình trạng chỗ ngồi cũng thường xuyên bị khan hiếm đặc biệt là vào giờ cao điểm, cuối tuần hoặc trong các ngày lễ.

Một số quán lớn, nổi tiếng còn có chính sách đặt chỗ trước hoặc có giới hạn thời gian sử dụng chỗ ngồi để quản lý được số lượng khách hàng đến quán.

Theo ý của các nhân viên ở các quán nhỏ, không nổi tiếng bằng:

Các quán cà phê nhỏ hơn thường có diện tích không rộng, số lượng chỗ ngồi cũng không nhiều, do đó, tình trạng khan hiếm chỗ ngồi đôi lúc sẽ xuất hiện.

Tuy nhiên, các quán cà phê nhỏ hơn thường có phong cách riêng biệt, giá cả hợp lý và không quá đông đúc, tạo cảm giác thân thiện, dễ chịu cho khách hàng.

Các quán cà phê nhỏ hơn cũng thường không có chính sách đặt chỗ trước, do đó khách hàng phải đến trước để giữ chỗ hoặc chờ đợi nếu không có chỗ trống.

Kết luận rút ra được từ câu hỏi 4:

Trong trường hợp quán cà phê không còn chỗ ngồi thì hầu hết nhân viên sẽ thông báo cho khách hàng biết về tình trạng đó và hỏi xem khách hàng có muốn đợi thêm hay không. Nếu khách hàng đồng ý đợi thì nhân viên thông báo ngay cho khách hàng khi có chỗ ngồi trống.

Có trường hợp nhân viên sẵn sàng kê thêm bàn ghế tuy nhiên trường hợp đó là không nhiều. Đặc biệt ở các quán đông khách vì phải có nhiều công việc phải làm nên việc kê thêm bàn ghế sẽ đôi phần hạn chế do tốn khá nhiều thời gian.

Kết luận rút ra được từ câu hỏi 5:

Đối với các quán cà phê có chính sách cho đặt chỗ trước thì việc hủy kèo thậm chí là không báo trước là điều không thể tránh khỏi. Và hiện tượng này đặc biệt nhiều đối với những kèo không có đặt cọc trước.

Kết luận rút ra được từ câu hỏi 6:

Thông thường, khi tới giờ hẹn thì nhân viên sẽ liên lạc với người đặt thông qua gọi điện hoặc nhắn tin. Nếu như không thể liên lạc được hoặc người đặt không thể đến theo giờ hẹn thì sẽ hủy đặt chỗ và có thể là giữ chỗ cho khách khác có nhu cầu.

Kết luận rút ra được từ câu hỏi 7:

Hầu hết các nhân viên quán cà phê đều muốn có một nơi trong ứng dụng để nhắn tin, liên lạc dễ dàng giữa người đặt và nhân viên. Để khi có vấn đề gì thì cả 2 bên có thể cập nhật thông tin cho nhau.

Ngoài ra một số nhân viên còn muốn có thông báo đến cho người dùng mỗi khi gần đến giờ hẹn đặt chỗ để có thể tránh trường hợp hủy kèo, và nếu được thì có thể thông báo sớm cho 2 bên để tiện thu xếp.

III. Ứng dụng cần có

Vì hầu hết người phục vụ chính cho quán cà phê thường là các học sinh, sinh viên và họ chỉ làm bán thời gian, không gắn bó với công việc này lâu dài nên việc ứng dụng để dùng, phản hồi nhanh, thao tác dễ dàng là điều vô cùng cần thiết. Đặc biệt là vào những lúc giờ cao điểm khách tới cà phê đông và có nhiều công việc phải làm nên việc thao tác nhanh lại càng quan trọng nếu muốn các quán cà phê đó tin dùng sản phẩm này.

Sau kết luận từ câu hỏi 2 và 3, nhận thấy việc số lượng khách đông hay vắng là tùy thuộc phần lớn là vào khoảng thời gian trong ngày. Chủ yếu có thể là do phần lớn khách tới quán

là những người gặp mặt bạn bè hoặc là học và làm bài. Vào những lúc đông khách, việc nhập nhằng giữa chỗ ngồi của khách đến trực tiếp và khách đặt qua ứng dụng là rất dễ diễn ra. Nên việc ứng dụng có 1 màn hình hiển thị những chỗ ngồi hiện có trong quán là cần thiết trong việc quản lý các khách tới quán.

Thậm chí vào tối khuya dù là các quán nổi tiếng thì cũng khá là vắng khách. Vì vậy ứng dụng có thể không cần hoạt động 24/7 như hồi đầu dự định.

Sau kết luận từ câu hỏi 4, sau kết luận của câu 2 và 3 thì nhân viên sẽ có 1 màn hình để quản lý các chỗ ngồi trong quán. Như vậy thì đối với các khách tới mà không có chỗ, nhân viên sẽ dễ dàng trong việc hẹn trước tầm bao lâu nữa là có chỗ.

Sau kết luận từ câu 5, việc hủy kèo là tương đối nhiều. Vì vậy ứng dụng nên có đặt cọc trước để có thể tránh trường hợp này nhất có thể.

Sau kết luận từ câu hỏi 6 và 7, ứng dụng nên có phần danh sách các đơn đặt hiện tại và ứng với mỗi đơn đặt chỗ nên có phần nhắn tin kèm với số điện thoại hoặc nút bấm đưa đến nơi gọi điện ngay lập tức để thuận tiện trong quá trình liên lạc.

Ngoài ra, ứng dụng còn nên có thông báo đến cho người dùng khi gần đến giờ đặt để tránh trường hợp quên mất cuộc hẹn và kịp thời thu xếp. Hoặc chỉ đơn giản là thông báo để người đặt thông báo sớm cho nhân viên trong trường hợp muốn hủy đơn đặt.

Thậm chí trong trường hợp tài khoản đó đặt chỗ mà không tới quá nhiều lần thì nên có chức năng đưa vào sổ đen để bên nhân viên có thể cân nhắc việc nhận đơn từ tài khoản này.

Hầu hết phản hồi của câu hỏi số 8 là về việc ứng dụng dễ dùng, dễ thao tác và hoạt động tốt những tính năng vốn có là được.