CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

**KHÁCH HÀNG ĐẾN QUÁN CAFE**

**Bộ môn phân tích và quản lý**

**yêu cầu phần mềm**

**Lớp:** 20KTPM1

**Nhóm:** J

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 02 năm 2023

Mục lục

[I) Danh sách câu hỏi: 2](#_heading=h.30j0zll)

[II) Các câu trả lời của khách hàng: 2](#_heading=h.1fob9te)

[1)](#_heading=h.3znysh7) Nguyễn Thanh Tùng: 2

[2)](#_heading=h.2et92p0) Hoàng Thị Kim Anh: 3

[3)](#_heading=h.tyjcwt) Nguyễn Thu Hà: 4

[4)](#_heading=h.3dy6vkm) Phạm Thị Hương: 5

[5)](#_heading=h.1t3h5sf) Nguyễn Minh Việt: 6

[6)](#_heading=h.4d34og8) Nguyễn Thị Tuyết: 7

[III. Tổng kết: 8](#_heading=h.2s8eyo1)

# I) Danh sách câu hỏi:

1. Bạn đã từng sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe trước đây chưa? Nếu có, bạn đã trải nghiệm thế nào về việc sử dụng ứng dụng này?
2. Bạn có thường xuyên đến các quán cafe để thư giãn hay làm việc không? Nếu có, bạn sẽ ưu tiên chọn những quán cafe có ứng dụng đặt chỗ hay không?
3. Bạn nghĩ ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe có giúp tiết kiệm thời gian không?
4. Bạn có nhận thấy rằng khi đến quán cafe vào giờ cao điểm, bạn phải chờ đợi lâu để có thể được phục vụ không? Nếu có, bạn có nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ có thể giúp bạn giảm thời gian chờ đợi?
5. Bạn có thường xuyên chọn quán cafe mới để khám phá không? Nếu có, bạn sẽ ưu tiên chọn những quán cafe có ứng dụng đặt chỗ hay không?
6. Bạn sẽ sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe nếu nó được tích hợp với các ưu đãi và khuyến mãi không?
7. Bạn có nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe có giúp bạn có trải nghiệm tốt hơn khi đến quán không?
8. Bạn có nghĩ rằng giá cả của các đồ uống và thức ăn tại quán cafe có ảnh hưởng đến quyết định của bạn khi sử dụng ứng dụng đặt chỗ không?
9. Bạn có nhận thấy rằng việc sử dụng ứng dụng đặt chỗ có giúp bạn đặt bàn dễ dàng hơn không?
10. Nếu bạn sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe, bạn mong đợi nhận được những gì từ ứng dụng này?

# II) Các câu trả lời của khách hàng:

## Nguyễn Thanh Tùng:

**Tên khách hàng:** Nguyễn Thanh Tùng

**Nghề nghiệp:** Nhân viên văn phòng

1. Tôi đã từng sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe trước đây và trải nghiệm của tôi khá tốt. Tôi không còn phải chờ đợi lâu để có thể được phục vụ tại quán cafe mà tôi muốn, đồng thời tôi cũng có thể dễ dàng kiểm tra được số lượng bàn trống và lựa chọn vị trí ngồi phù hợp với nhu cầu của mình.
2. Tôi thường xuyên đến quán cafe để làm việc và tôi sẽ ưu tiên chọn những quán cafe có ứng dụng đặt chỗ để tránh tình trạng hết bàn hoặc phải chờ đợi lâu.
3. Tôi nghĩ ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe rất hữu ích để giúp tiết kiệm thời gian cho người dùng.
4. Đúng vậy, tôi đã phải chờ đợi rất lâu để được phục vụ khi đến quán cafe vào giờ cao điểm. Vì vậy, tôi nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ có thể giúp tôi giảm thiểu thời gian chờ đợi.
5. Tôi thích khám phá các quán cafe mới và sẽ ưu tiên chọn những quán cafe có ứng dụng đặt chỗ để có thể dễ dàng đặt bàn trước khi đến quán.
6. Tôi sẽ rất vui nếu ứng dụng đặt chỗ tích hợp với các ưu đãi và khuyến mãi để giúp tôi tiết kiệm chi phí khi đến quán cafe.
7. Tôi cho rằng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe có thể giúp tôi có trải nghiệm tốt hơn khi đến quán bởi vì tôi đã có thể lựa chọn vị trí ngồi phù hợp với nhu cầu của mình trước khi đến quán.
8. Đương nhiên là giá cả sẽ ảnh hưởng đến quyết định sử dụng ứng dụng đặt chỗ của tôi. Tuy nhiên, nếu quán cafe có chất lượng tốt và dịch vụ tốt, tôi sẽ sẵn sàng trả giá hợp lý để được trải nghiệm.
9. Việc sử dụng ứng dụng đặt chỗ thực sự giúp tôi đặt bàn dễ dàng hơn rất nhiều. Trước đây, tôi thường phải gọi điện thoại đặt bàn và rất dễ bị lỗi khi giao tiếp qua điện thoại. Tuy nhiên, với ứng dụng đặt chỗ, tôi chỉ cần chọn ngày, giờ và số lượng người, sau đó đặt bàn trực tuyến và hoàn tất. Việc đặt bàn trở nên nhanh chóng và thuận tiện hơn rất nhiều.
10. Nếu tôi sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe, tôi mong đợi nhận được sự tiện lợi và nhanh chóng. Tôi cũng mong muốn ứng dụng sẽ cung cấp cho tôi nhiều thông tin về các quán cafe khác nhau, giúp tôi có thể chọn quán phù hợp với sở thích của mình. Ngoài ra, tôi hy vọng ứng dụng còn tích hợp các ưu đãi và khuyến mãi để tôi có thể tiết kiệm chi phí khi sử dụng dịch vụ của các quán cafe.

## Hoàng Thị Kim Anh:

**Tên khách hàng:** Hoàng Thị Kim Anh

**Nghề nghiệp:** Nhân viên tài chính

1. Tôi đã sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe trước đây và thực sự rất tiện lợi.
2. Tôi thường xuyên đến các quán cafe để làm việc và tận hưởng không gian yên tĩnh. Tuy nhiên, ứng dụng đặt chỗ không phải là yếu tố quyết định của tôi khi tìm quán cafe để đến.
3. Tôi cho rằng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe giúp tiết kiệm thời gian rất nhiều, đặc biệt là vào các ngày cuối tuần hoặc những giờ cao điểm.
4. Thật sự, tôi đã từng phải chờ đợi rất lâu để có thể được phục vụ khi đến quán cafe vào giờ cao điểm. Nếu có ứng dụng đặt chỗ, tôi tin rằng sẽ giúp tôi giảm thời gian chờ đợi.
5. Tôi thường xuyên tìm kiếm và khám phá những quán cafe mới. Tuy nhiên, ứng dụng đặt chỗ không phải là yếu tố quyết định của tôi khi chọn quán cafe.
6. Tôi sẽ sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe nếu nó được tích hợp với các ưu đãi và khuyến mãi hấp dẫn.
7. Tôi nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe sẽ giúp tôi có trải nghiệm tốt hơn khi đến quán, đặc biệt là giúp tôi tránh được tình trạng chật chội và ồn ào trong quán.
8. Tôi thường xuyên kiểm tra giá cả của các đồ uống và thức ăn tại quán cafe trước khi đặt bàn, và đây là yếu tố quan trọng trong quyết định của tôi khi sử dụng ứng dụng đặt chỗ.
9. Tôi nghĩ rằng việc sử dụng ứng dụng đặt chỗ có giúp tôi đặt bàn dễ dàng hơn. Thay vì phải gọi điện thoại hoặc đến trực tiếp quán để đặt bàn, tôi có thể đặt bàn thông qua ứng dụng một cách nhanh chóng và tiện lợi hơn. Ngoài ra, tôi cũng có thể xem trước tình trạng bàn của quán và chọn bàn phù hợp với số lượng khách của mình.
10. Nếu tôi sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe, tôi mong đợi ứng dụng sẽ cung cấp cho tôi thông tin đầy đủ về các quán cafe, bao gồm vị trí, menu, giá cả, đánh giá của khách hàng, và tình trạng bàn của quán. Tôi cũng mong ứng dụng có tính năng tìm kiếm và lọc dữ liệu để giúp tôi tìm kiếm quán cafe phù hợp với nhu cầu và sở thích của mình. Ngoài ra, tôi cũng mong đợi ứng dụng cung cấp cho tôi những ưu đãi và khuyến mãi hấp dẫn để tôi có thể tiết kiệm chi phí khi sử dụng dịch vụ của quán cafe.

## Nguyễn Thu Hà:

**Tên khách hàng:** Nguyễn Thu Hà

**Nghề nghiệp:** Kinh doanh

1. Tôi đã sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe trước đây và trải nghiệm của tôi khá tốt. Việc đặt chỗ trước giúp tôi tiết kiệm được thời gian chờ đợi và có được chỗ ngồi ưng ý.
2. Tôi thường xuyên đến các quán cafe để làm việc và tôi thích sử dụng ứng dụng đặt chỗ để đảm bảo có chỗ ngồi sẵn sàng cho tôi khi tôi đến quán.
3. Tôi nghĩ ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe giúp tiết kiệm thời gian đáng kể cho khách hàng.
4. Đúng vậy, khi đến quán vào giờ cao điểm, tôi thường phải chờ đợi lâu để có thể được phục vụ. Vì vậy, tôi nghĩ ứng dụng đặt chỗ có thể giúp tôi giảm thời gian chờ đợi và đảm bảo có chỗ ngồi sẵn sàng cho tôi.
5. Tôi thường xuyên chọn quán cafe mới để khám phá và tôi sẽ ưu tiên chọn những quán cafe có ứng dụng đặt chỗ để đảm bảo có chỗ ngồi sẵn sàng cho tôi.
6. Tôi sẽ sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe nếu nó được tích hợp với các ưu đãi và khuyến mãi.
7. Tôi nghĩ ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe giúp tôi có trải nghiệm tốt hơn khi đến quán. Việc đặt chỗ trước sẽ giúp tôi đảm bảo có chỗ ngồi sẵn sàng và không phải lo lắng về việc tìm chỗ ngồi trống.
8. Giá cả của các đồ uống và thức ăn tại quán cafe có ảnh hưởng đến quyết định của tôi khi sử dụng ứng dụng đặt chỗ. Tuy nhiên, đối với tôi, trải nghiệm và tiện ích của ứng dụng đặt chỗ là yếu tố quan trọng hơn giá cả.
9. Tôi nhận thấy việc sử dụng ứng dụng đặt chỗ giúp tôi đặt bàn thuận tiện hơn. Không cần phải lo lắng về việc sẽ không có bàn khi đến quán café hay khi đã order café.
10. Tôi mong rằng ứng dụng sẽ giúp tôi đặt bàn nhanh chóng, thuận tiện và nhanh hơn. Thủ tục đặt bàn không quá rườm rà và dễ dàng sử dụng.

## Phạm Thị Hương:

**Tên khách hàng:** Nguyễn Thu Hà

**Nghề nghiệp:** Kinh doanh

1. Tôi đã từng sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe trước đây. Tôi thấy rất tiện lợi vì tôi có thể đặt chỗ trước để tránh tình trạng không có chỗ ngồi hoặc phải chờ đợi quá lâu để có bàn.
2. Tôi thường xuyên đến quán cafe để làm việc và thư giãn. Tôi sẽ ưu tiên chọn những quán cafe có ứng dụng đặt chỗ vì nó giúp tôi tiết kiệm thời gian và đảm bảo có chỗ ngồi khi tôi đến quán.
3. Đúng vậy, tôi nghĩ ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe rất hữu ích và giúp tiết kiệm thời gian cho người sử dụng.
4. Có, tôi đã từng phải chờ đợi rất lâu để có chỗ ngồi khi đến quán cafe vào giờ cao điểm. Tôi nghĩ ứng dụng đặt chỗ có thể giúp tôi giảm thời gian chờ đợi.
5. Tôi thường xuyên chọn quán cafe mới để khám phá và tìm hiểu. Nếu quán có ứng dụng đặt chỗ, tôi sẽ ưu tiên chọn để trải nghiệm và đánh giá ứng dụng này.
6. Tôi sẽ sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe nếu nó được tích hợp với các ưu đãi và khuyến mãi vì nó giúp tôi tiết kiệm chi phí và tận dụng được các ưu đãi của quán.
7. Tôi nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe có thể giúp tôi có trải nghiệm tốt hơn khi đến quán. Vì tôi đã đặt chỗ trước, tôi có thể yên tâm tận hưởng thức uống mà không lo tình trạng quán đông đúc hoặc không có chỗ ngồi.
8. Giá cả của các đồ uống và thức ăn tại quán cafe có ảnh hưởng đến quyết định của tôi khi sử dụng ứng dụng đặt chỗ. Tuy nhiên, nếu quán có giá đặt trước quá mắc thì tôi sẽ không sử dụng ứng dụng.
9. Tất nhiên việc đặt chỗ được tự động hóa thì sẽ tiện lợi hơn rất nhiều. Thông tin sẽ rõ ràng và minh bạch hơn nên không cần lo lắng về thiếu sót hay nhầm lẫn.
10. Tôi mong đợi ứng dụng sẽ giải quyết vấn đề về việc thiếu chỗ ngồi hay giúp cập nhật thêm thông tin về các quán café.

## Nguyễn Minh Việt:

**Tên khách hàng:** Nguyễn Minh Việt

**Nghề nghiệp:** Kỹ sư phần mềm

1. Tôi đã sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe trước đây và tôi cảm thấy rất thuận tiện. Tôi không cần phải đợi đến khi đến quán mới bắt đầu tìm kiếm chỗ ngồi.
2. Tôi thường xuyên đến quán cafe để làm việc và tôi sẽ ưu tiên chọn quán có ứng dụng đặt chỗ. Điều này giúp tôi tiết kiệm thời gian và tăng tính linh hoạt trong công việc.
3. Đúng vậy, tôi nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe giúp tiết kiệm thời gian đáng kể. Tôi không cần phải đến quán và chờ đợi trong hàng dài để tìm kiếm một chỗ ngồi.
4. Có, tôi đã từng phải đợi rất lâu để được phục vụ khi đến quán cafe vào giờ cao điểm. Tôi nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ có thể giúp tôi giảm thời gian chờ đợi đáng kể.
5. Tôi thường xuyên chọn quán cafe mới để khám phá và tôi sẽ ưu tiên chọn những quán có ứng dụng đặt chỗ. Điều này giúp tôi tiết kiệm thời gian và tăng tính linh hoạt trong việc lựa chọn quán.
6. Tôi sẽ sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe nếu nó được tích hợp với các ưu đãi và khuyến mãi. Điều này giúp tôi tiết kiệm tiền và có thể khám phá các địa điểm mới.
7. Tôi nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe có thể giúp tôi có trải nghiệm tốt hơn khi đến quán. Tôi không cần phải đợi đến khi đến quán mới bắt đầu tìm kiếm chỗ ngồi và có thể chọn được chỗ ngồi tốt nhất cho mình.
8. Nếu giá cả thay đổi quá nhiều so với việc đến quán trực tiếp, tôi sẽ không sử dụng ứng dụng.
9. Tôi rất thích những quy trình đặt tự động hóa, điều đó giúp việc đặt bàn và nhiều vấn đề trở nên dễ dàng hơn.
10. Tôi mong rằng ứng dụng sẽ giúp cho quá trình đặt chỗ của tôi nhanh và tiện lợi hơn. Bên cạnh đó, giúp giảm tiền café khi kèm với dịch vụ đặt chỗ.

## Nguyễn Thị Tuyết:

**Tên khách hàng:** Nguyễn Thị Tuyết

**Nghề nghiệp:** Học sinh

1. Tôi chưa từng sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe trước đây.
2. Tôi thường xuyên đến các quán cafe để làm việc. Tuy nhiên, tôi không ưu tiên chọn quán cafe có ứng dụng đặt chỗ hay không.
3. Tôi nghĩ rằng việc sử dụng ứng dụng đặt chỗ có thể giúp tiết kiệm thời gian cho một số người. Tuy nhiên, với tôi, tôi không cảm thấy cần thiết.
4. Thỉnh thoảng, tôi có thể phải chờ đợi trong vài phút để có thể được phục vụ tại quán cafe vào giờ cao điểm. Nhưng thời gian chờ đợi của tôi chưa bao giờ lâu đến nỗi cần phải sử dụng ứng dụng đặt chỗ.
5. Tôi không thường xuyên chọn quán cafe mới để khám phá.
6. Nếu ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe tích hợp với các ưu đãi và khuyến mãi, tôi có thể sử dụng nó nếu chúng hấp dẫn đối với tôi.
7. Tôi không nghĩ rằng việc sử dụng ứng dụng đặt chỗ sẽ giúp tôi có trải nghiệm tốt hơn khi đến quán.
8. Giá cả của các đồ uống và thức ăn tại quán cafe có ảnh hưởng đến quyết định của tôi khi sử dụng ứng dụng đặt chỗ. Tuy nhiên, nếu giá cả hợp lý và đồ uống và thức ăn tại quán cafe đáp ứng được nhu cầu của tôi, tôi sẽ vẫn ghé thăm quán.
9. Tôi không thể trả lời câu hỏi này vì tôi chưa bao giờ sử dụng ứng dụng đặt chỗ.
10. Tôi không mong đợi gì nếu tôi sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe. Tuy nhiên, nếu ứng dụng này có thể giúp tôi tiết kiệm thời gian hoặc tiền bạc, tôi sẽ cân nhắc sử dụng ứng dụng đó.

# III. Tổng kết:

Đa số mọi người đã từng sử dụng ứng dụng đặt chỗ quán cafe. Mọi người đều có trải nghiệm tốt khi sử dụng ứng dụng. Khi sử dụng ứng dụng, khách hàng thường quan tâm đến mức độ nhanh gọn khi đặt bàn và các chương trình ưu đãi, giảm giá đi kèm với dịch vụ. Hầu hết mọi người đều sẵn sàng sử dụng ứng dụng nếu nó đáp ứng được 2 tiêu chí chính ở trên. Tuy nhiên, nếu việc đặt trước cần thu phí hay giá nước khi đặt bàn cao hơn so với trực tiếp, người khách hàng sẽ không sẵn sàng đánh đổi và sử dụng ứng dụng.

1. Bạn nghĩ ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe có giúp tiết kiệm thời gian không?

Tất cả người dùng đều cho rằng ứng dụng quán cafe sẽ giúp tiết kiệm thời gian khi sử dụng ứng dụng. Tuy nhiên, một số người cảm thấy điều đó không thực sự quá cần thiết nên vẫn chưa sử dụng đặt chỗ online. Vì vậy để giữ ứng dụng luôn thu hút người dùng, ứng dụng phải đảm bảo các thuộc tính chất lượng liên quan đến trải nghiệm người dùng như: **Reliability, Portability, Usability,...**

1. Bạn có nhận thấy rằng khi đến quán cafe vào giờ cao điểm, bạn phải chờ đợi lâu để có thể được phục vụ không? Nếu có, bạn có nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ có thể giúp bạn giảm thời gian chờ đợi?

Với phần lớn mọi người, việc xếp hàng chờ đợi khi đến một quán cafe không quá lâu nên đây không thực sự là một lý do chính khiến khách hàng sử dụng ứng dụng.

1. Bạn có thường xuyên chọn quán cafe mới để khám phá không? Nếu có, bạn sẽ ưu tiên chọn những quán cafe có ứng dụng đặt chỗ hay không?

Nhìn chung, mọi người đều có nhu cầu tìm các quán cafe mới để qua tăng sự trải nghiệm bản thân. vì thế ứng dụng cần có các chức năng giúp đưa thông tin đến người dùng như:

* Xem danh sách các quán cà phê gần vị trí hiện tại: danh sách thông tin ngắn gọn các quán cafe được liệt kê ra với nhiều lựa chọn bán kính 1km, 5km , 10km.
* Xem danh sách các quán cà phê trong một quận: danh sách thông tin ngắn gọn các quán cafe được liệt kê theo nhiều cách sắp xếp: đánh giá sao, cập nhất mới nhất, giá tiền trung bình.
* Tìm kiếm quán cà phê thông qua tên quán.
* Xem đánh giá trải nghiệm quán cafe.

1. Bạn sẽ sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe nếu nó được tích hợp với các ưu đãi và khuyến mãi không?

Hầu như tất cả mọi người đều có suy nghĩ sẽ thử sử dụng ứng dụng nếu biết nó có nhiều khuyến mãi và ưu đãi cho người dùng. Vì vậy ứng dụng cần có các chức năng liên quan đến các chương trình ưu đãi như:

* Đổi các voucher hoặc sản phẩm với điểm tích lũy.
* Các hoạt động được tích lũy điểm tự động.

1. Bạn có nghĩ rằng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe có giúp bạn có trải nghiệm tốt hơn khi đến quán không?

Khi được nhắc đến ý tưởng ứng dụng CafeGo, hầu hết mọi người đều cho rằng ứng dụng này sẽ giúp mang đến trải nghiệm tốt. Vì vậy ứng dụng cần phải đảm bảo chắc chắn các thuộc tích chất lượng liên quan đến trải nghiệm người dùng như **Reliability, Portability, Usability,...**

1. Bạn có nghĩ rằng giá cả của các đồ uống và thức ăn tại quán cafe có ảnh hưởng đến quyết định của bạn khi sử dụng ứng dụng đặt chỗ không?

Tất cả mọi người đều quan trọng giá tiền khi đặt đồ ăn và thức uống trên ứng dụng. Vì thế ứng dụng cần có các chính sách ưu đãi để thu hút khách hàng như giảm giá sản phẩm.

1. Bạn có nhận thấy rằng việc sử dụng ứng dụng đặt chỗ có giúp bạn đặt bàn dễ dàng hơn không?

Trong thời đại công nghệ, hầu hết tất cả mọi người đều yêu thích các quy trình tự động vì tính chuẩn xác, nhanh gọn của nó.

1. Nếu bạn sử dụng ứng dụng đặt chỗ cho các quán cafe, bạn mong đợi nhận được những gì từ ứng dụng này?

Mọi người quan tâm đến 2 vấn đề chính là tiết kiệm tiền bạc và thời gian. Vì thế ứng dụng cần có các chức năng về khuyến mãi và cách thức để rút gọn quy trình đặt chỗ như:

* Đổi các voucher hoặc sản phẩm với điểm tích lũy.
* Các hoạt động được tích lũy điểm tự động.
* Đặt chỗ theo sơ đồ bàn ghế của quán.