CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



**BIÊN BẢN 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 28 tháng 02 năm 2023

**Mục lục:**

[**I.** **Bộ câu hỏi** 2](#_Toc128862373)

[**II.** **Câu trả lời** 2](#_Toc128862374)

[**III.** **Tổng kết** 4](#_Toc128862375)

# **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?

# **Câu trả lời**

1. **Trần Thiên Định**
2. Làm việc tại: Starbucks, Phúc Long.
3. Tùy vào ca làm việc của mình, mình có thể phục vụ quán cafe vào buổi sáng, trưa hoặc tối. Số lượng khách tại thời điểm đó có thể thay đổi, nhưng thường thì vào giờ cao điểm thì số lượng khách sẽ nhiều hơn.
4. Có, mình đã từng gặp trường hợp khách đến đặt nước nhưng không có chỗ ngồi trống.
5. Khi không có chỗ ngồi trống, mình sẽ hướng dẫn khách hàng đợi một chút để có chỗ ngồi hoặc đề nghị họ đến chi nhánh khác gần đó nếu họ không muốn chờ.
6. Mình đã gặp nhiều trường hợp khách đặt chỗ nhưng không đến đúng giờ đã hẹn.
7. Nếu khách không thông báo hủy kèo, mình sẽ liên lạc với họ để xác nhận lại trước khi hủy đơn đặt hàng của họ. Nếu không liên lạc được hoặc họ vẫn không trả lời thì đơn hàng sẽ được coi là bị hủy.
8. Nếu trường hợp khách hàng không thông báo hủy đơn đặt hàng xảy ra, ứng dụng nên gửi thông báo nhắc nhở cho khách hàng để họ xác nhận lại đơn hàng hoặc thông báo rõ ràng về chính sách hủy đơn hàng của quán để khách hàng có thể biết trước và tránh việc bị tính phí hủy đơn.
9. Vì mình hay làm cho những quán đông khách nên mình muốn ứng dụng phải dễ thao tác và nhanh để dễ dàng xử lý lúc quán đông khách.
10. **Đinh Mai Hương**
11. Làm việc tại: MBook Café
12. Mình hay làm ở ca trưa đến chiều vào tầm 13-18h, vào khoản thời gian đó thì quán khá vắng vào buổi trưa và đông dần khi đến giờ cao điểm tức là lúc gần 6h.
13. Có và mình gặp trường hợp dó khá thường xuyên.
14. Lúc đó thì mình sẽ xin lỗi khách và xin khách đợi vài phút để kê thêm bàn thêm ghế hoặc đợi khách khác đi về.
15. Chưa, mình chưa gặp trường hợp đó bao giờ.
16. Nếu điều đó xảy ra thì mình sẽ gọi điện xác nhận cho khách sau đó quyết định hủy đơn đặt chỗ hoặc giữ chỗ cho khách.
17. Ứng dụng nên có phần liên lạc với khách hàng ngay trong ứng dụng như nhắn tin để dễ dàng cập nhật thông tin cho nhau. Và khi gần đến giờ thì ứng dụng sẽ tự động thông báo và khi nhấn vô sẽ đi thẳng vào phần nhắn tin này.
18. Giao diện dễ nhìn và ứng dụng dễ sử dụng.
19. **Nguyễn Văn Hào**
20. Làm việc tại: Đen đá
21. Mình hiện tại đang là sinh viên đang đi thực tập, mình hay bận từ sáng tới chiều và chỉ có buổi tối tầm 18-21h để đi làm, vào lúc đó thì quán tương đối đông và chỉ thưa dần khi gần đến gần giờ đóng cửa.
22. Mình hiếm khi gặp trường hợp đó.
23. Lúc đó thì xin lỗi khách và xin khách đợi đến khi có chỗ ngồi.
24. Quán mình chưa từng nhận đơn đặt chỗ bao giờ.
25. Nhưng nếu điều đó xảy ra thì mình sẽ liên lạc xác nhận lại đơn của khách hàng và xử lý tùy thuộc vào phản hồi lúc đó.
26. Có tính năng gọi điện ngay trong chỗ coi thông tin chi tiết đơn. Khi tới giờ đặt chỗ thì ứng dụng tự động thông báo dẫn đến chỗ này
27. Ứng dụng khi đặt chỗ có chia khu vực không và có hút thuốc.
28. **Nguyễn Thị Mỹ Lệ**
29. Làm việc tại: TocoToco
30. Mình hay làm trong khoản 6h cho đến khi đóng cửa.Chi nhánh của mình khá vắng và thường chỉ có dưới 5 người trong quán, đôi khi là 10 người.
31. Vì quán vắng nên mình chưa gặp trường đó bao giờ
32. Nếu xảy ra thì mình sẽ lấy bàn ghế từ kho ra để cho khách ngồi.
33. Từ lúc mình làm đến giờ thì chưa nhận đặt chỗ bao giờ
34. Nếu quán vắng thì mình sẽ đợi cho đến khi khách đến hoặc đóng cửa
35. Mình muốn ứng dụng có chức năng gì đó lưu lại lịch sử khi khách hàng đặt chỗ thành công hay không. Nếu hủy kèo quá nhiều thì nhân viên có lựa chọn từ chối đơn đặt chỗ này
36. Dễ dùng, bắt mắt. Và vì mình hay làm vào buổi tối nên mình muốn ứng dụng cần có giới hạn lại thời gian đặt chỗ phù hợp với thời gian đóng cửa
37. **Trần Tuấn Tú**
38. Làm việc tại: TocoToco
39. Mình hay làm buổi sáng nhưng hôm nay mình bận nên bù vào tối nay.
40. Tối nay mình làm thì đông hơn buổi sáng mình hay làm. Theo mình thì quán sẽ đông khách hơn vào buổi chiều tối hơn là buổi sáng và trưa.
41. Nếu xảy ra thì mình sẽ xin khách đợi ở khu vực nhận order.
42. Mình có nhận đặt chỗ duy nhất một lần
43. Nếu quán vắng thì mình sẽ đợi cho đến khi khách đến hoặc đóng cửa
44. Khi gần đến giờ đặt chỗ 15p thì ứng dụng nên có thông báo đặt chỗ cho cả khách hàng và nhân viên.
45. Dễ dùng, bắt mắt
46. **Trần Thị Mỹ Hạnh**
47. Làm việc tại: The seat
48. Thông thường, mình phục vụ quán cà phê vào giờ sáng và trưa, từ khoảng 7 giờ sáng đến 2 giờ chiều. Số lượng khách có thể thay đổi tùy theo ngày trong tuần và vị trí của quán, nhưng thường vào giờ sáng và trưa sẽ có nhiều khách hơn vào buổi tối.
49. Có, mình đã gặp phải trường hợp khách đến đặt nước mà không có chỗ ngồi trong quán.
50. Trong trường hợp không có chỗ ngồi, mình sẽ hỏi khách hàng xem họ có muốn chờ đợi cho bàn trống hay không. Nếu họ đồng ý, mình sẽ đặt tên và giữ chỗ cho họ và sẽ cố gắng cung cấp dịch vụ tốt nhất cho họ trong quá trình chờ đợi.
51. Có, mình đã gặp trường hợp khách đặt chỗ nhưng không đến vào giờ hẹn.
52. Nếu khách hàng không thông báo hủy kèo, mình sẽ liên hệ với họ để xác nhận xem họ sẽ đến hay không. Nếu họ không trả lời hoặc xác nhận là không đến, mình sẽ giải phóng bàn để sử dụng cho khách hàng khác.
53. Nếu trường hợp hủy kèo xảy ra thì ứng dụng có thể cung cấp các tùy chọn cho khách hàng như thông báo đến nhân viên quán để họ cập nhật lại trạng thái của đơn đặt hàng hoặc cho phép khách hàng tự hủy đơn đặt hàng để giải phóng chỗ cho khách hàng khác.
54. Nếu có, mình muốn đề xuất rằng ứng dụng có thể cung cấp tính năng đặt chỗ trước để khách hàng có thể đặt chỗ trước và không phải đợi lâu hoặc có tính năng xem trước trạng thái của quán để khách hàng có thể lựa chọn thời gian phù hợp để đến.
55. **Nguyễn Thanh Hằng**
56. Làm việc tại: The seat, Maison de Boony
57. 7-11h hoặc 13-17h, những lúc đó quán tầm 2-15 người.
58. Mình chưa gặp trường hợp đó bao giờ.
59. Lúc đó mình sẽ xin lỗi khách và xin khách ngồi tạm ở ghế ngồi đợi order.
60. Mình từng gặp trường hợp đó.
61. Mình sẽ đợi 5p sau đó sẽ gọi xác nhận hủy đơn đặt chỗ.
62. Ứng dụng nên có thông báo đơn đặt chỗ khi vượt qua giờ đặt chỗ, sau khi nhấn vào phần tin nhắn thì sẽ tới màn hình xác nhận lại đơn hàng của khách hàng và cập nhật trạng thái đơn hàng của mình.
63. Không chia quá nhiều trang quá phức tạp.

# **Tổng kết**

Trong các khoản thời gian trong ngày, dù là các quán của các brand lớn hay những quán nhỏ thì đều có xu hướng vắng khách vào buổi sáng, và đông hơn vào buổi chiều tối và đặc biệt đông vào các giờ cao điểm. Điều này dễ nhận thấy nhất là ở các brand lớn như Starbucks,..

Dù là quán lớn hay nhỏ thì sẽ có khả năng gặp trường hợp không có chỗ ngồi cho khách. Vì vậy ứng dụng nên hiển thị quán nào còn chỗ, gần hết chỗ, hết chỗ khi khách hàng tìm kiếm quán café, đồng thời gợi ý các quán cùng chi nhánh ở gần hay các quán tương tự ở gần còn chỗ.

Việc khách đôi khi hủy kèo không bảo trước khi đặt chỗ tuy không quá nhiều nhưng để tránh trường hợp hy hữu này thì ứng dụng nên có chức năng thông báo khi gần đến thời gian đặt chỗ, và khi nhấn vào thông báo đó sẽ dẫn đến nơi xác nhận đơn đặt chỗ cùng với chỗ nhắn tin để tiện trong việc liên lạc với khách hàng.

Hầu hết những người làm phục vụ ở các quán café sẽ là các học sinh, sinh viên đi làm thêm nên việc ứng dụng dễ dùng, không quá phức tạp là điều vô cùng cần thiết. Ngoài ra giao diện không nên có quá nhiều thông tin, phức tạp nhưng vẫn phải gọn gàng, ít màn hình để dễ dàng thao tác.