**Khảo sát cửa hàng sửa xe máy HEAD**

Khi vào sẽ có 1 nhân viên ghi phiếu (bao gồm tên khách, tên nhân viên, tình trạng xe bị gì, danh sách những phụ tùng cần thay, ….)

* Chuyển đến 1 nhân viên khác sửa chữa
* Sau đó chuyển đến bộ phận rữa xe
* Khách hàng khi đó sẽ được thu ngân thông báo và thu tiền (sẽ có phiếu thu)
* Xe khách sau khi rữa xong sẽ có 1 bộ phận nhân viên kiểm tra những chi tiết khách đã thay hoặc sửa chữa (thông qua phiếu ghi)

Sau khi kiểm tra xong nhân viên sẽ kiểm tra phiếu thu của khách sau đó thì bàn giao xe cho khách.

Ưu điểm:

* Xe khách sau khi sửa xong được rữa sạch sẽ.
* Tất cả các khâu sửa chữa rất chi tiết và hợp lí.

Nhược điểm:

* Tốn rất nhiều nhân viên

**Khảo sát cửa hàng sửa xe máy Yamaha**

Khi vào sẽ có 1 nhân viên ghi phiếu (bao gồm tên khách, tên nhân viên, tình trạng xe bị gì, danh sách những phụ tùng cần thay, ….)

* Nhân viên đó là ngưởi sửa xe cho khách
* Khách hàng khi đó sẽ được thu ngân thông báo và thu tiền (sẽ có phiếu thu)

Nhân viên sẽ kiểm tra phiếu thu sau đó thì bàn giao xe cho khách.

Ưu điểm:

* Không tốn quá nhiều nhân viên

Nhược điểm:

* Không có.

**Qua đó thấy được cửa hàng sửa xe máy gồm có những thành phần chính là:**

* Quản lí Nhân Viên
* Quản lí phụ tùng
* Cách tính tiền và xuất hóa đơn cho khách

Quy trình:

Khi có một khách hàng đến, gặp 1 nhân viên (thợ sửa chữa) sẽ khai báo chi tiết (họ tên, địa chỉ, sđt, tình trạng xe hiện tại, …)

* Sau đó thông tin được lưu trong hệ thống giúp người quản lí cũng như nhân viên sửa chữa có thể biết được khách hàng đang trong tình trạng chờ đợi hay đang được sửa chữa.
* Cũng như giúp được nhân viên thu ngân biết tình trạng xe của khách đã sửa xong chưa để có thể thông báo họ đến thanh toán.

Ưu điểm:

* Kiểm soát chặt chẽ được từng khâu trong cửa hàng

Nhược điểm:

* Không có.

**Mô hình như sau**

Chi tiết sửa xe

(xe cần sửa chữa hay thay thế gì)

Thu ngân tiếp nhận chi tiết sửa xe và sau đó sẽ

Xuất hóa đơn cho khách

Phụ tùng

Khách Hàng

KH đăng kí sửa xe

Nhân viên

Thu ngân

Thợ

Quản lí toàn bộ hệ thống

(ds nhân viên, ds thu ngân,ds phụ tùng)

Quản lí

Chuyển chi tiết sửa xe của khách cho thu ngân