Q&A

**Câu hỏi thông tin hệ thống của Lotte Cinema:**

1. **Địa chỉ và giờ làm việc của Lotte Cinema mà hệ thống sẽ hỗ trợ?**

*-> Câu trả lời: chi nhánh Lotte Cinema Nam Sài Gòn, địa chỉ 469 Nguyễn Hữu Thọ, Tầng 3 Lotte Mart, Quận 7. Giờ hoạt động từ 7h30 sáng đến 1h tối.*

1. **Bên Lotte có bao nhiêu phòng chiếu?**

*-> Câu trả lời: gồm 6 phòng chiếu: 3 phòng lớn, 3 phòng nhỏ*

**Câu hỏi thông tin vé phim:**

1. **Thông tin của các suất chiếu phim do ai cập nhật, có chu kì không?**

*-> Câu trả lời: do trưởng ca cập nhật, chu kì thường là mỗi buổi sáng.*

1. **Đặc điểm và phân biệt từng loại vé?**

*-> Câu trả lời: có 2 loại vé là vé người lớn, vé U22*

*+ Trẻ em dưới 70cm sẽ được miễn tiền vé.*

*+ Vé U22 cho các khách hàng dưới 22 tuổi (trẻ em trên 70cm).*

*+ Vé người lớn cho các khách hàng từ 22 tuổi trở lên.*

1. **Giá vé của từng loại vé?**

*-> Câu trả lời:*

*+ Thứ 2-> thứ 5: U22 là 65 nghìn đồng và người lớn là 110 nghìn đồng.*

*+ Thứ 6: U22 là 65 nghìn đồng và người lớn 130 nghìn đồng.*

*+ Thứ 7, Chủ nhật: U22 100 nghìn đồng và người lớn 130 nghìn đồng.*

1. **Quy trình xử lí các trường hợp khách hàng đi trễ?**

*-> Câu trả lời: nếu khách hàng đi trễ 30 phút đầu vẫn có thể mua vé và vào xem trễ. Qua 30 phút, các suất chiếu sẽ không còn hiển thị nên khách hàng không đặt vé được nữa.*

**Câu hỏi về các khuyến mãi:**

1. **Các chương trình khuyến mãi do ai đưa xuống?**

*-> Câu trả lời: do bộ phận marketing đưa xuống và hệ thống áp dụng theo. Có 1 khuyến mãi định kì là thứ 2 của tuần thứ 3 của mỗi tháng Lotte sẽ bán đồng giá vé và combo 1 bắp 2 nước là 60 nghìn đồng.*

1. **Cách thức Lotte phổ biến cho nhân viên và quảng bá đến khách hàng?**

*-> Câu trả lời: nhân viên sẽ thực hiện marketing bằng cách chụp hình đăng lên mạng xã hội của Lotte và đồng thời tư vấn tại quầy những khuyến mãi hiện có cho khách hàng.*

**Câu hỏi về các chức năng:**

1. **Quy trình đặt vé tại quầy?**

*-> Câu trả lời:*

*+ Chọn phim theo yêu cầu của khách hàng.*

*(trường hợp khách hàng chưa quyết định được, nhân viên sẽ tư vấn các phim đang có và trên máy POS sẽ có hiện lịch chiếu của các phim)*

*+Chọn suất chiếu phim.*

*+ Xác định số lượng vé khách hàng mua.*

*+ Xác định loại vé U22 hay vé người lớn.*

*+ Thực hiện đặt chỗ ngồi theo yêu cầu của khách hàng.*

*(hệ thống sẽ tự động chọn các chỗ liền nhau).*

*+ Chọn combo bắp nước theo yêu cầu của khách hàng (nếu có).*

*+ Tích điểm cho khách hàng hoặc hỗ trợ khách hàng sử dụng điểm tích lũy (nếu có).*

*+ Xác minh lại thông tin đặt vé của khách hàng.*

*+ Hỗ trợ thanh toán cho khách hàng (chọn khuyến mãi nếu có) qua các phương thức thanh toán.*

*+ Xuất hóa đơn và cảm ơn khách.*

1. **Quy trình đặt vé trực tuyến?**

*-> Câu trả lời:*

*+ Hỗ trợ khách hàng chọn lựa phim muốn xem.*

*+ Hỗ trợ khách hàng chọn suất chiếu.*

*+ Yêu cầu khách hàng cho biết số người đi cùng.*

*+ Hỗ trợ khách hàng chọn loại ghế và số ghế.*

*+ Hỗ trợ khách hàng chọn combo bắp nước (nếu có).*

*+ Hệ thống hiển thị thông tin vé khách hàng đã chọn.*

*+ Hỗ trợ khách hàng thanh toán qua các phương thức thanh toán.*

*+ Xuất hóa đơn điện tử về email hoặc số điện thoại của khách hàng.*

1. **Cách để khách hàng sử dụng vé đã được đặt trực tuyến?**

*-> Câu trả lời của khách hàng: khách hàng đưa cho bạn nhân viên thu ngân hóa đơn điện tử xác minh đã mua vé trực tuyến có mã code gồm 6 chữ số để bạn xuất ra vé cho khách hàng.*

1. **Có các ràng buộc nào khi đặt vé không?**

*-> Câu trả lời: khách hàng không được đặt ghế cách người trước 1 ghế, vì sẽ làm cho bên rạp bị lẻ ghế khó bán được.*

1. **Có hỗ trợ các dịch vụ đổi vé và hoàn tiền vé không? Quy trình?**

*-> Câu trả lời: vì vé đã xuất hóa đơn trên hệ thống nên không hỗ trợ được.*

**Câu hỏi về đồ ăn thức uống:**

1. **Thức ăn nước uống của Lotte được nhập từ đâu?**

*- Câu trả lời: được đặt từ các nhà cung cấp đã liên kết với Lotte*

1. **Quy trình quản lý, kiểm tra đồ ăn thức uống?**

*-> Câu trả lời: trưởng ca hoặc nhân viên kho sẽ phụ trách việc nhập hàng và kiểm tra hàng hóa. Sau đó cập nhật số lượng lên hệ thống.*

1. **Đặt hàng đồ ăn thức uống diễn ra khi nào, do ai quản lý?**

*-> Câu trả lời: trưởng ca hoặc nhân viên kho sẽ kiểm tra hằng ngày và đặt hàng với bên nhà cung cấp nếu số lượng thức ăn nước uống còn ít.*

**Câu hỏi về các phương thức thanh toán:**

1. **Những ngân hàng nào bên Lotte có hỗ trợ trả bằng thẻ ngân hàng?**

*-> Câu trả lời: hiện tại thì Lotte hỗ trợ tất cả các ngân hàng từ nội địa đến VISA.*

1. **Những ví điện tử nào bên Lotte cho là hợp lệ?**

*-> Câu trả lời: có hỗ trợ 4 ví điện tử là Momo, ShopeePay, VNPay, ViettelPay.*

**Câu hỏi về phân quyền hệ thống:**

1. **Hệ thống có những cấp bậc nhân viên gì? Phân quyền ra sao?**

*-> Câu trả lời:*

*- Có 3 cấp bậc:*

*+ Nhân viên soát vé: phụ trách dọn rạp, kiểm tra rạp phim,..*

*+ Nhân viên hỗ trợ thu ngân: nấu bắp, giao bắp nước cho khách hàng,..*

*+ Nhân viên thu ngân: hỗ trợ tư vấn và đặt vé cho khách hàng...*

*+ Nhân viên kho: hỗ trợ các công việc trong kho.*

*+ Trưởng ca: quản lý ca làm của nhân viên.*

*- Về phân quyền: thì chỉ có sự khác biệt giữa nhân viên kho, trưởng ca và nhân viên thu ngân (vì nhân viên soát vé và nhân viên hỗ trợ thu ngân thì không sử dụng hệ thống).*

**Câu hỏi về doanh thu:**

1. **Quy trình quản lý doanh thu? Tần số?**

*-> Câu trả lời: tổ chức quản lý doanh thu theo rạp. Tổng kết theo ngày.*

1. **Doanh thu do ai quản lý? Chu kì diễn ra?**

*-> Câu trả lời: doanh thu do kế toán quản lý và báo cáo lại cho Trụ sở chính hàng tháng.*

1. **Các báo cáo doanh thu được ai chứng thực? Trường hợp phát hiện sai sót sẽ xử lí ra sao?**

*-> Câu trả lời: bên Trụ sở chính sẽ chứng thực theo báo cáo dựa trên thông tin trên hệ thống. Trường hợp có sai sót kế toán sẽ phải chịu trách nhiệm.*