**Kế hoạch phỏng vấn**

**Sinh viên thực hiện:** Giang Quốc Huy – 117521002 – DA21TTC

**Bước 1: Xác định mục tiêu nghiên cứu khách hàng.**

* **Hiểu rõ hơn** về nhu cầu, mong muốn và khó khăn của người bệnh tiểu đường trong việc quản lý chế độ ăn uống hàng ngày.
* **Thu thập thông tin** để xác định các tính năng cần thiết và cách thức sử dụng app một cách hiệu quả.
* **Đánh giá** khả năng sử dụng của các giao diện và chức năng tiềm năng của app.
* **Xây dựng** một sản phẩm phù hợp với người dùng và đáp ứng được các yêu cầu của họ.

**Bước 2: Tạo các câu hỏi phỏng vấn.**

* Anh/chị đã từng sử dụng ứng dụng nào để quản lý sức khỏe chưa? Ứng dụng đó có giúp ích gì cho anh/chị không?
* Những khó khăn lớn nhất mà anh/chị gặp phải khi quản lý chế độ ăn uống hàng ngày là gì?
* Anh/chị thường tìm kiếm thông tin về chế độ ăn uống ở đâu?
* Anh/chị có gặp khó khăn gì khi tìm kiếm thông tin về chế độ ăn uống không?
* Anh/chị mong muốn một ứng dụng quản lý chế độ ăn uống có những tính năng gì?
* Theo anh/chị một ứng dụng quản lý chế độ ăn uống cần những chức năng gì?
* Theo anh/chị một ứng dụng muốn cho mọi lứa tuổi sử dụng thì giao diện sẽ như thế nào?
* Theo anh/chị một ứng dụng có thể quản lý chế độ ăn uống được nhiều người dùng tin cậy cần những gì?
* Anh/chị sử dụng loại điện thoại nào?
* Anh/chị có thường xuyên sử dụng ứng dụng trên điện thoại không?
* Anh/chị có gặp khó khăn nào khi sử dụng các ứng dụng trên điện thoại không?

**Bước 3: Chọn đối tượng tham gia.**

Người đang bị bệnh tiểu đường hoặc là người nhà của người bị bệnh tiểu đường.

**Bước 4: Thực hiện phỏng vấn.**

* Tạo không khí **thoải mái** cho buổi phỏng vấn để người dùng chia sẻ thẳng thắn.
* Cần chuẩn bị sẵn những kịch bản khi mà người dùng trả lời lạc quẻ để có thể tận dụng chúng phát hiện ra những thứ cần sửa đổi.
* Cũng cần chuẩn bị kịch bản cho việc phỏng vấn thất bại để lấy đó làm kinh nghiệm.

**Bước 5: Phân tích dữ liệu phỏng vấn.**

* **Tổng Hợp:** tóm tắt các ý kiến, nhu cầu và mong muốn của người dùng.
* **Phân tích:** phân loại thông tin theo chủ đề khác nhau. Ngoài ra, bạn cần tìm sự khác biệt của các câu trả lời tương đồng vì đó là do trải nghiệm của người dùng mà thành. Có thể làm biểu đồ, sơ đồ để minh họa.
* **Lưu ý:** một số người dùng có hiểu biết sâu sắc về vấn đề hoặc truyền đạt thực tế hơn những gì họ trải qua vì thế có thể cân nhắc chúng làm đại diện cho dữ liệu.

**Bước 6: Tạo bảng chân dung khách hàng của bạn.**

* Từ cuộc phỏng vấn ta có thể tập hợp các chân dung khách hàng để tạo ra một nhân vật đại diện cho từng phân khúc khách hàng khác nhau.
* Chân dung khách hàng làm cho một khách hàng điển hình trở nên sống động với một câu chuyện liên quan tập trung vào mong muốn và nhu cầu cá nhân, hy vọng và nỗi sợ, niềm vui và nỗi đau.
* Một chân dung khách hàng tốt có giúp định hướng sản phẩm, xây dựng thương hiệu ở mức độ sâu nhất.

Nguồn tham khảo: [6 Bước Thực Hiện Phỏng Vấn Khách Hàng Hiệu Quả](https://www.saokim.com.vn/cam-nang/phong-van-khach-hang/).