**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

**XÂY DỰNG ỨNG DỤNG QUẢN LÝ BÁN HÀNG CHO QUÁN TRÀ SỮA**

**NHÓM 2**

**I. QUẢN LÝ BÁN HÀNG**

1. Chị có thể mô tả một ngày làm việc của quán mình không?
2. Với khách đến trực tiếp, quy trình phục vụ từ lúc gọi món đến khi nhận nước diễn ra như thế nào?
3. Với khách đặt mang đi hoặc gọi điện, quy trình xử lý đơn hàng ra sao?
4. Quán mình hiện có sử dụng những hình thức thanh toán nào? (VD: Tiền mặt, chuyển khoản, ví điện tử…). Có muốn quản lý tổng hợp nhiều phương thức trong hệ thống không?
5. Hiện tại chị đang quản lý menu của quán bằng cách nào? Khi muốn thay đổi giá hoặc thêm món mới, chị thực hiện ra sao? Chị có muốn hệ thống hỗ trợ cập nhật menu nhanh chóng không?
6. Trong một ngày làm việc, khâu nào chị thấy dễ gặp khó khăn hoặc sai sót nhất?
7. Nếu có thể cải tiến một phần trong quy trình hiện tại, chị muốn cải thiện điều gì nhất?

**II. QUẢN LÝ NHÂN SỰ**

1. Trong quá trình làm việc ở tiệm, trừ chủ tiệm là chị thì tiệm còn có nhân viên nào khác không? Những nhân viên đó phụ trách làm gì?
2. Chị có đang lưu trữ thông tin về nhân viên của tiệm không? Nếu có, vậy thì chị đang lưu trữ thông tin nhân viên như họ tên, số điện thoại, ca làm… bằng cách nào?
3. Khi có nhân viên mới hoặc nghỉ việc, chị cập nhật thông tin ra sao?
4. Việc chấm công hằng ngày cho nhân viên được thực hiện như thế nào? Có khi nào bị nhầm lẫn không?
5. Chị thường tính lương cho nhân viên bằng cách nào? Có mất nhiều thời gian không?
6. Nếu có hệ thống tự động chấm công và tính lương, chị có muốn sử dụng không? Nếu có thì chị muốn hệ thống có những tính năng như thế nào?

**III. QUẢN LÝ KHO**

1. Hiện tại, chị đang quản lý nguyên liệu trong kho của mình bằng cách nào?
2. Chị thường gặp những vấn đề gì trong việc quản lý kho hàng?
3. Có khi nào bị thiếu nguyên liệu hoặc không kiểm soát được tồn kho không?
4. Nếu có hệ thống hỗ trợ quản lý kho, chị mong muốn nó có những tính năng gì?

**IV. BÁO CÁO & PHÂN TÍCH**

1. Hiện tại chị có thường xuyên theo dõi các báo cáo tổng hợp về doanh thu, đơn hàng, nguyên liệu, nhân sự không? Nếu có thì theo cách nào? (VD: Sổ tay, Excel, phần mềm…)
2. Chị thường thống kê các báo cáo đó theo ngày, tuần, hay tháng?
3. Chị gặp khó khăn gì khi tổng hợp số liệu? (VD: Mất nhiều thời gian, dễ sai sót, thiếu thông tin cần thiết…)
4. Có bao giờ chị muốn so sánh số liệu giữa các tháng/quý/năm nhưng khó thực hiện không?
5. Khi cần biết sản phẩm nào bán chạy nhất, chị có dễ dàng tìm ra không?
6. Khi xem báo cáo, chị muốn thấy thông tin được tổng hợp theo những mốc thời gian nào?  (VD: Theo ngày, theo tuần, theo tháng)
7. Nếu hệ thống có báo cáo trực quan, chị có thấy cần thiết không? Nếu có, chị muốn báo cáo đó sẽ được hiển thị dưới dạng nào? (VD: Biểu đồ, bảng so sánh,..)

**V. YÊU CẦU PHI CHỨC NĂNG**

1. Chị có yêu cầu gì về bảo mật thông tin không? (VD: chỉ chủ quán được xem báo cáo doanh thu…)
2. Chị muốn hệ thống hoạt động trên thiết bị nào? (VD: Máy tính, điện thoại, máy POS…)
3. Về tốc độ phản hồi, chị mong muốn hệ thống xử lý với tốc độ như thế nào?
4. Chị có muốn giới hạn quyền sử dụng hệ thống cho từng vai trò không? (VD: nhân viên chỉ nhập đơn, chủ quán xem doanh thu…)
5. Đối với thông tin về nhân viên, đơn hàng và kho hàng, chị muốn lưu trữ những thông tin đó trong thời hạn bao lâu?  (VD: Một tháng, một quý, một năm, ba năm,...)
6. Chị có thời gian triển khai cụ thể cho hệ thống không?
7. Đối với việc nâng cấp lên hệ thống, chị có yêu cầu gì về giá cả của hệ thống hay không? Nếu có, số ngân sách dự trù mà chị có thể đưa ra là?