**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN HỆ THỐNG QUẢN LÝ BÁN HÀNG**

# **Ý TƯỞNG**

1. Bán hàng
2. Hàng hoá
3. Ghi nợ khách hàng
4. Thống kê/ dashboard

# **MỞ ĐẦU**

Thông tin người được phỏng vấn

* Họ tên
* Tuổi
* Nghề nghiệp

# **PHI CHỨC NĂNG**

**1. Thiết bị sử dụng hệ thống**

Hệ thống xây dựng trên nền tảng nào:

* máy tính, laptop (hiểu ngầm là desktop)
* web
* app (hiểu ngầm là mobile)

– Smartphone

### **2. Vận hành**

Giờ bán hàng cao điểm trong ngày

–Sáng

– Chiều 5h-7h tối

### **4. Bảo mật**

Đăng nhập vào hệ thống bằng hình thức:

* Gmail GG
* Email nội bộ
* Nhập số điện thoại
* Dấu vân tay → Android
* Nhận diện khuôn mặt → iphone

— Dấu Vân Tay

— FaceID

### **5. Văn hoá và các chính sách**

Độ tuổi: Giới thiệu bản thân

Màu sắc: Phần sau cùng phỏng vấn

– Trầm dễ nhìn không nên gây quá phản cảm với mắt

Đưa ra các màu lựa chọn cơ bản: xanh dương, trắng kết hợp màu nhẹ,... → để chốt màu chính (trắng + mã màu xanh)

# **CHỨC NĂNG**

## **1. Bán hàng**

**1.1. Quy trình chung**

* Hiện nay quy trình bán hàng cho khách bên mình như thế nào ạ
* -1 là hỏi muốn mua gì sau đó trực tiếp tư vấn cho khách hàng sau đó lấy tính tiền, nếu trực tiếp thì bỏ qua tư vấn
* Hỏi → Tư vấn → Lấy hàng → Tính tiền

**1.2. Thanh toán**

* Cách nhớ giá mặt hàng (nhớ trong đầu, ghi giấy ..?) → Nhập mã vạch sản phẩm để hiện giá theo thói quen nhớ những mặt hàng mình hay bán hoặc nếu mình không nhớ thì mình sẽ note lại trong sổ hoặc là tờ giấy dán
* → 2 cách: ghi nhớ + note giấy
* Bên mình thường tính tổng số tiền như thế nào: nhẩm, ghi giấy tính, bấm máy tính → Tính tiền thông qua hệ thống:
* - bên em sẽ làm 1 cái app nhập mã vạch của sản phẩm để hiện cái giá tiền thì thói quen có 1 số bất cập vd như mã hàng tính bị nhầm tiền hoặc đôi khi không nhớ được
* Hình thức thanh toán: tiền mặt, thẻ ngân hàng, ví điện tử → Phân chia nguồn tiền theo từng mục
* Gồm 2 hình thức: tiền mặt và chuyển khoản thường thì tiền mặt nhiều hơn, ng lớn chưa biết chuyển khoản nhiều còn khách như khách hàng nhỏ tuổi hoặc tầm trung thì biết chuyển khoản
* → Tiền mặt + chuyển khoản

**1.3 Doanh thu**

* Doanh thu cuối ngày được tổng kết như thế nào :đếm trong két,Bên mình thường xử lý vấn đề thâm hụt tiền bán (tiền lý thuyết) với tiền tổng kết cuối ngày (tiền thực tế) như thế nào : có bị thất thoát khi khách nợ tiền hay quên sổ→ Biểu đồ về:
  + Doanh thu
  + Chi phí
  + Lợi nhuận
  + → \*\* Tùy chỉnh theo tháng, quý, năm \*\*

## **2. Ghi nợ khách hàng**

**2.1. Vấn đề**

* Vậy cho em hỏi, trường hợp khách hàng mua nợ, thì mình nhớ như thế nào ạ: nếu khách hàng mua nợ sẽ ghi vào sổ tay ghi theo ngày vd như ngày 3/3 nợ 30k thì 4/3 nơj 40k mẹ chị sẽ là ng nhớ sẽ dò lại , nhưng giờ ít ng nợ lắm nên không thể quên được, theo chị thì mình nhập tên thì thêm chức năng lọc theo phần tên
* Những trường hợp nợ lâu không trả mình thường xử lý như thế nào ạ: 2 kiểu khách thanh toán nợ lâu: 1 là nhắn tin 2: không trả nữa thì lên nhàTheo mình khoảng bao nhiêu ngày thì được xếp vào nhóm nợ lâu trên 3 tháng sẽ ghi nợ lâu,

**2.2. To be system (Đề xuất)**

* Nếu gặp trường hợp nợ → Lưu thông tin khách nợ. (Tên + Ghi chú + *Số điện thoại* ): trường hợp thu thập sđt: khách sỉ, khách nợ lẻ tẻ, còn khách quen thì nhớ mặt k cần ghi, mình sẽ nhắc họ
* Trường hợp nợ lâu: lưu số điện thoại → tự động gửi tin nhắn cho khách báo nợ theo thời gian bên mình cài đặt: nếu em muốn gửi 1 tin nhắn lấy nợ chừa ra 2 cái để người sử dụng điền như thông báo về số tiền nợ, chừa ra 2 khoản số tiền và ngày nợ, và còn không thì mình chừa thêm 1 khoản nữa là mình cần phải để 1 ô note ghi chú lại để người sử dụng app tự điền, về

## **3. Hàng hoá**

**3.1. Quy trình nhập hàng**

* Quy trình lấy hàng về bán diễn ra như thế nào trong nhà mẹ chị sẽ là ng liên hệ vs ng cung cấp để lấy hàng nói chung sẽ theo 2 kiểu: 1 làkhách hàng mua hàng mà mình quên, 2 lấy theo kiểu món hàng đó còn ít lấy thêm để nó không bị hết
* Bên mình nhớ thông tin các mặt hàng như thế nào (Nếu họ kêu ghi giấy → Lưu thông tin trên hệ thống): để theo khu vực một cách rõ ràng có nghĩa là khu vực này là dầu thì khu vực kia sẽ là mắm, khu vực phía dưới là đường và khách vào mua thì sẽ tư vấn cho khách
* Quy trình cụ thể nào để xử lý hàng hóa bị lỗi hoặc hỏng trong quá trình nhập hàng không? Nhập[j đc 10 thung chằng may 1 thùng bị hỏng nêu ng bán có lỗi thì ng bán đền còn mình gây ra thì mình chịu

**3.2. Tồn kho**

* Bên mình có hay kiểm tra hàng tồn kho không ạ: khi hàng chất lên kệ thì chắc chắn sẽ có hàng chất lên khoCó gặp vấn đề nhập nhiều hàng dẫn đến tồn kho nhiều chưa → Theo dõi số lượng tồn kho theo từng mặt hàng: vd như mình quên hàng tồn kho đó như thực phẩm ngắn hạn dẫn đến hết hạn thì công ty bán hàng sẽ đổi trả cho mình theo lượng ví dụ như mình bị hỏng 20 hộp sữa chua thì họ sẽ đổi trả 10 hộp, mình phải chịu 10 hộp hoặc những mặt hàng lâu thì họ sẽ đổi trả 100% cho mình, nhưng dầu bị hết hạn quá 1 tháng thì cty sẽ k đổi trả

**3.3. Hàng sắp hết hạn**

* Đối với hạn sử dụng của hàng hoá thì bên mình xử lý như thế nào → Cảnh báo mặt hàng sắp hết hạn sử dụng: những người bán hàng cho mình sẽ kiểm tra giùm mình thì họ sẽ giúp mình bán nhanh hoặc đổi trả

**3.4. Báo cáo tình hình hàng hoá**

Biểu đồ về:

* + Tổng số mặt hàng
  + Mặt hàng bán nhiều
  + Mặt hàng bán ít
  + → \*\* Tùy chỉnh theo tháng, quý, năm \*\*
  + Hàng tồn là khó kiểm soát nhất khi ghi chú vào hàng tồn thì sẽ khó note được, cùng một lô hàng nhập vào sẽ khó kiểm soát đc ngày sx và ngày hạn vd như có 1 lô ngày trước tới thì nhập 10, ngày ⅓ nhập 10 thùng sữa, từng kỳ theo từng tháng trên app sẽ hiện thông báo vd như hàng ngắn ngày thì để ngắn ngày để trên 1 năm thì để 6 tháng ra thông báo kiểm tra 1 lần, không nên nhập liên tục vì ngày sx và ngày hsd sẽ là 1 list rất dài, nên để thời gian trên như tuần, tháng

## **4. Thống kê/ dashboard**

\*\* Có sẵn ở mỗi phần \*\*

Công việc: theo chị có thêm 1 chức năng là cập nhật mẫu mã, những mặt hàng có mẫu mã lâu đời vd i gói mì tôm chụp hình trong app thì nó sẽ như vậy nhưng khi nó thay đổi bao bì, thì mẫu này không đúng hay gì đó, thời gian sd mẫu mã khá lâu thì qpp sẽ gửi thông báo như là bao lâu r bạn chưa đổi mã mới sữa , cần theo trend, mẹ chị phù hợp vs các trend và những ng bán thì thg 3 mấy đến 5 mấy. Tính cách mẹ chị có phù hợp trend như xây dựng app giống trên fb nên có thông báo nhắc nhở như tháng sau cần có thông báo phải kiểm tra hàng..

**PHÂN CÔNG**

**Thanh Tâm**: Phi chức năng → **Hiển:** Ghi câu trả lời

**Trâm:** Chức năng (1+2) → **Mai Anh:** Ghi câu trả lời

**Ngân:** Chức năng (3) → **Mai Anh:** Ghi câu trả lời