**BIÊN BẢN TỔNG KẾT PHỎNG VẤN**

*Người viết biên bản: MIS30071.12*

**1. Thời gian:**

17h00 ngày 17/04/2022

**2. Địa điểm:**

Cửa hàng phụ kiện La December – 352 Nguyễn Hoàng

**3. Thành phần:**

* Người phỏng vấn: Lê Thị Uyển Nhi
* Người thực hiện phỏng vấn: Ánh Quyên – Quản lý cửa hàng phụ kiện La December

**4. Mục đích**:

* Tìm hiểu mục đích, nhu cầu của khách hàng khi sử dụng phần mềm quản lý bán hàng, cách khách hàng biết đến phần mềm, và tìm hiểu được điểm mạnh và điểm yếu của phần mềm trong mắt khách hàng.
* Từ đó hỗ trợ cho việc phân tích thiết kế hệ thống quản lý bán hàng của mình.

**5. Nội dung:**

Người được phỏng vấn là bạn Ánh Quyên, là quản lý của cửa hàng phụ kiện La December. Tiệm phụ kiện tính đến nay được khoảng 2 năm. Cửa hàng hiện do bạn Ánh Quyên là người quản lý chính, hiện tại cửa hàng có 3 nhân viên và 1 quản lý. Cửa hàng thường theo dõi giờ làm việc của nhân viên dựa vào ghi chép trong sổ sách và cuối tháng mình sẽ dựa vào đó để tính tiền lương cho nhân viên. Quy trình bán hàng của cửa hàng sẽ là đón khách, tư vấn bán hàng cho khách hàng, tiến hành thanh toán nếu khách chọn sản phẩm, và cuối cùng là sau khi khách ra về sẽ tiến hành dọn dẹp sơ qua. Hiện tại cửa hàng có hơn 23 phụ kiện. Những phụ kiện bán được nhiều nhất là bông tai, kẹp càng cua, mắt kính mát, mắt kính cận, nhẫn titan, vòng tay, vòng cổ. Phụ kiện được nhập thường rất nhiều nên hay xảy ra tình trạng thâm hụt, mất hàng không thể kiểm soát được. Hiện tại cửa hàng đang kinh doanh online trên 2 kênh là Facebook và Instagram.

Cửa hàng hiện đang sử dụng phần mềm quản lý bán hàng KiotViet. Nhưng cửa hàng vẫn có những khó khăn khi sử dụng nó như là khó khăn trong khâu quản lý và báo cáo doanh thu nếu vừa bán hàng online, vừa bán offline, khó đo lường được hiệu quả riêng của từng kênh vì phần mềm không tách bạch được báo cáo bán hàng tại cửa hàng hay bán hàng online.

Những tính năng mong muốn có trong ứng dụng quản lý bán hàng là:

* Giao diện phần mềm đơn giản, phông chữ to, rõ ràng, màu sắc pastel đơn giản.
* Phân tích hàng hóa dựa theo đơn hàng đã được bán ra theo từng mặt hàng trong ngày hoặc tháng.
* Tự động cập nhật doanh thu dựa theo số hàng hóa đã bán trong ngày.
* Thống kê doanh thu và lợi nhuận bán trong ngày.
* Tổng kết doanh thu cho cửa hàng.
* Báo cáo doanh thu cần có doanh thu bán hàng, giảm trừ doanh thu, doanh thu thuần, giá vốn hàng bán với lại các chi phí.
* Chức năng quản lý nhân viên cần có tài khoản của quản lý và tài khoản của nhân viên, những hạn chế của tài khoản nhân viên là không được xem báo cáo tài chính, không được chỉnh sửa hóa đơn thanh toán, không được chỉnh sửa số lượng hàng tồn kho của hàng hóa.
* Chức năng quản lý bán hàng online sẽ có những tính năng như là tổng kết doanh thu bán hàng online, theo dõi tình trạng đơn hàng khi đã giao, so sánh doanh thu giữa hai kênh online Facebook, Instagram.

**6. Các vấn đề chưa giải quyết được:**

Hiện tại nhóm chưa gặp các vấn đề khó khăn nào.

**7. Nội dung chi tiết:**

***Câu hỏi 1:*** Anh/Chị có thể giới thiệu một chút về bản thân mình được không ạ?

* Mình tên Quyên, hiện tại mình 23 tuổi và đang là quản lý của cửa hàng La December.

***Câu hỏi 2:*** Cửa hàng này đã mở cửa kinh doanh được bao lâu rồi vậy ạ?

* Cửa hàng kinh doanh được hơn 2 năm rồi.

***Câu hỏi 3:***Vậy quy trình bán hàng của mình thường diễn ra như thế nào vậy ạ?

* Nếu khách hàng tới thì tụi mình sẽ đón khách. Tư vấn bán hàng cho khách hàng. Nếu khách chọn mua sản phẩm thì tụi mình sẽ thanh toán. Sau khi khách ra về thì tụi mình sẽ dọn dẹp lại cửa hàng.

***Câu hỏi 4:*** Hiện tại cửa hàng có bao nhiêu mặt hàng sản phẩm? Anh/Chị có thể kể tên một số mặt hàng tiêu biểu được không ạ?

* Hiện tại cửa hàng có hơn 23 phụ kiện. Như là bông tai, kẹp càng cua, mắt kính mát, mắt kính cận, nhẫn titan, vòng tay, vòng cổ là những phụ kiện mà bên mình bán được nhiều nhất.

***Câu hỏi 5:*** Với lượng khách hàng ổn định như hiện tại, liệu Anh/Chị có đang gặp khó khăn gì trong việc bán hàng cũng như quản lý các sản phẩm trong cửa hàng không?

* Có. Ví dụ như là những mặt hàng nhập nhiều như trang sức sẽ dễ bị thâm hụt hàng hóa mà tụi mình không kiểm soát được.

***Câu hỏi 6:*** Cửa hàng có bao nhiêu nhân viên? Trong việc quản lý nhân viên như là quản lý giờ vào/ra, tính toán tiền lương cho nhân viên thì Anh/Chị sẽ dựa vào việc ghi chép trong sổ hay có máy chấm công tự động nào hay không?

* Hiện tại cửa hàng có 3 nhân viên và 1 quản lý. Cửa hàng của mình thì vẫn theo dõi giờ làm việc của nhân viên dựa vào ghi chép trong sổ sách và cuối tháng mình sẽ dựa vào đó để tính tiền lương cho nhân viên.

***Câu hỏi 7:*** Hiện tại Anh/Chị có dùng phần mềm quản lý bán hàng nào không?

* Cửa hàng mình thì dùng phần mềm Kiot Viet.

***Câu hỏi 8:*** Vậy trong khi dùng phần mềm ấy thì Anh/Chị có thấy bất tiện hay gặp phải vấn đề nào khó chịu không?

* Tất nhiên là có, vì sau thời gian sử dụng thì mình thấy phần mềm Kiot Viet chỉ phù hợp với những ai đang bán hàng offline. Còn nếu mà vừa bán hàng online, vừa bán offline thì sẽ khó khăn trong khâu quản lý và báo cáo doanh thu, vì phần mềm không tách bạch được báo cáo bán hàng tại cửa hàng hay bán hàng online nên sẽ khó đo lường được hiệu quả riêng của từng kênh.

***Câu hỏi 9:*** Nếu như có một phần mềm quản lý bán hàng có thể giải quyết được vấn đề mà Anh/Chị đang gặp phải, liệu Anh/Chị có hứng thú không?

* Tất nhiên là có rồi.

***Câu hỏi 10****:* Anh/Chị có yêu cầu đặc biệt gì về giao diện phần mềm không? Ví dụ như là tông màu chủ đạo, phông chữ như thế nào? Đơn giản hay bắt mắt?

* Về phần giao diện phần mềm thì chỉ cần đơn giản là được, phông chữ to, rõ ràng, màu sắc thì pastel đơn giản là được.

***Câu hỏi 11:***Anh/Chị có muốn phần mềm tự động cập nhật doanh thu dựa theo số hàng hóa đã bán trong ngày không?

* Ừm có. Vì như vậy thì mình sẽ dễ dàng quản lý doanh thu dựa trên máy và doanh thu mà các bạn nhân viên gửi cho mình vào cuối ngày.

***Câu hỏi 12:*** Anh/Chị có muốn phần mềm phân tích hàng hóa dựa theo đơn hàng đã được bán ra không? Chức năng sẽ hiện ra số lượng sản phẩm đã bán theo từng mặt hàng trong ngày hoặc tháng.

* Nếu mà phân tích hóa đơn theo đơn bán ra thì tốt, mình sẽ thuận tiện trong việc biết được sở thích của khách hàng và tập trung vào sản phẩm best seller của cửa hàng.

***Câu hỏi 13:*** Anh/Chị có muốn phần mềm có chức năng tổng kết doanh thu cho cửa hàng không?

* Có. Nó sẽ giúp nhiều trong việc kiểm soát doanh thu hơn, biết được doanh thu tăng hay giảm theo thời gian.

***Câu hỏi 14:***Vào hàng tuần, hàng tháng, hàng năm sẽ có báo cáo tổng kết doanh thu cho cửa hàng, Anh/Chị có yêu cầu gì về báo cáo không? (Ví dụ như nó là dạng biểu đồ cột, biểu đồ hàng ngang hay bằng văn bản)

* Ừm có. Mình muốn một báo cáo kết quả hoạt động rõ ràng trong đó sẽ có doanh thu bán hàng, giảm trừ doanh thu, sẽ có doanh thu thuần, giá vốn hàng bán với lại các chi phí để mình biết được lợi nhuận thuần từ việc kinh doanh.

***Câu hỏi 15:*** Anh/Chị muốn phần mềm chỉ quản lý bán hàng thôi hay có muốn thêm chức năng nào đó như là quản lý nhân viên, quản lý sản phẩm, quản lý chăm sóc khách hàng không?

* Nếu có thêm quản lý nhân viên, quản lý sản phẩm, quản lý khách hàng thì tất nhiên sẽ tốt hơn rồi.

***Câu hỏi 16:*** Theo Anh/Chị thì chức năng quản lý nhân viên thì sẽ phải quản lý những gì?

* Chức năng quản lý nhân viên thì sẽ quản lý được giờ ra/ giờ vào của nhân viên, sẽ tính toán được số giờ làm việc của nhân viên, tổng hợp được lượng đơn hàng mà nhân viên bán ra để thưởng doanh thu cho nhân viên nếu họ bán được nhiều đơn.

***Câu hỏi 17:*** Trong chức năng quản lý nhân viên thì Anh/Chị muốn chỉ có tài khoản riêng của quản lý hay là cũng có tài khoản riêng cho nhân viên? Nếu có tài khoản riêng cho nhân viên thì tài khoản đó sẽ bị hạn chế những chức năng gì mà chỉ có quản lý mới có thể sử dụng?

* Phần mềm thì nên có tài khoản riêng của nhân viên và của quản lý. Như vậy thì sẽ hạn chế được nhân viên gian lận như là không xem được báo cáo tài chính hoặc không chỉnh sửa được hóa đơn thanh toán và không chỉnh sửa được số lượng hàng tồn khó của hàng hóa.

***Câu hỏi 18:*** Hiện tại Anh/Chị có kinh doanh online trên kênh nào không ạ?

* Mình đang kinh doanh online trên 2 kênh Facebook và Instagram.

***Câu hỏi 19:*** Anh/Chị nghĩ thế nào nếu phần mềm có thêm chức năng quản lý bán hàng online ạ? Và nếu có thì Anh/Chị muốn chức năng đó làm những gì?

* Phần mềm có thêm chức năng quản lý bán hàng online thì sẽ tốt hơn nhiều. Như vậy sẽ tổng kết được doanh thu bán hàng online và nó sẽ tách biệt với doanh thu bán hàng tại cửa hàng, giúp mình theo dõi được đơn hàng đã được giao tới khách hay chưa, tình trạng đơn hàng tại các đơn vị vận chuyển và cuối tháng sẽ có so sánh doanh thu bán hàng giữa các trang thương mại điện tử như Facebook, Instagram để mình biết cái nào phát triển tốt hơn.

***Câu hỏi 20:*** Anh/Chị có muốn yêu cầu hay góp ý riêng gì cho phần mềm hay không?

* Những điều mà mình nói trên đều là những góp ý của mình muốn phần mềm cải thiện nhiều hơn.