**CHƯƠNG 2**. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

*Chương 2 trình bày về cơ sở lý thuyết liên quan đến thủ tục mua hàng và website quản lí quán cafe, khảo sát các website và ứng dụng có cùng mục tiêu với đề tài, và giải quyết một số vấn đề thực tiễn.*

2.1. Quy trình mua hàng

Với việc mua hàng trực tiếp, khách hàng phải đến tận cửa hàng để mua, khi nếu khách hàng trong quán đông thì khách hàng phải xếp hàng và chờ đợi rất lâu. Ngoài ra, với dịch Covid 19 như hiện nay, việc xếp hàng và tập trung tại một địa điểm sẽ không thể chấp hành được quy định 5K của bộ y tế, dễ gây lây lan dịch bệnh. Hơn nữa, việc mua trực tiếp còn khiến mất thời gian của khách hàng.

Quy trình mua hàng tại cửa hàng:

- Bước 1: Khách hàng đến quán cafe mình muốn

- Bước 2: Xếp hàng chờ đến lượt (Nếu khách trong quán đông)

- Bước 3: Xem menu và gọi món

- Bước 4: Chờ nhận món và thanh toán.

2.2: Khảo sát các website và ứng dụng:

\* Website bán cafe trực tuyến: tham khảo The Coffee House: <https://thecoffeehouse.com/> Theo quan sát đây là website bán cafe trực tuyến và có thể mua hàng không cần phải đăng nhập.

Chức năng website: Xem hàng, mua hàng (Khách hàng có thể không đăng nhập), cung cấp địa chỉ để giao hàng.

Ưu điểm: Khách hàng mua hàng nhanh chóng

Nhược điểm: Không lưu lại thông tin khách hàng sẽ khó có thể tạo các khuyến mãi cho khách hàng sau này.