**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

**Hướng đề xuất: HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG**

**Người viết biên bản: Lâm Quỳnh Như &Trần Thị Khánh Linh**

# Thông tin chung

## Thời gian

* Phỏng vấn lần 1: Vào lúc 23h đến 23h30 ngày 8/3/2024.
* Phỏng vấn lần 2: Vào lúc 16h50 đến 16h55 ngày 17/3/2024.

## Địa điểm

143 Nguyễn Hữu Dật, Phường Hoà Cường Bắc , Quận Hải Châu, Tp Đà Nẵng.

## Hình thức phỏng vấn

Online qua Google Meet.

## Thành phần tham gia phỏng vấn

* Người phỏng vấn lần 1
* Nguyễn Thị Thanh Thuận - Người phỏng vấn chính.
* Trần Minh Đức - Người phỏng vấn
* Lâm Quỳnh Như - Thư ký
* Người phỏng vấn lần 2
* Trần Thị Khánh Linh
* Lâm Quỳnh Như
* Người thực hiện phỏng vấn
* Quản lý cửa hàng- Anh. Đặng Duy Cường

# Mục đích buổi phỏng vấn

Cuộc phỏng vấn được tổ chức nhằm đánh giá tình hình quản lý của cửa hàng hiện tại và đề xuất các giải pháp hệ thống mới nhằm tối ưu hóa quản lý, làm cho quá trình này trở nên thuận tiện và đơn giản hơn.

# Khái quát yêu cầu

* Tình trạng hiện tại của khách hàng:
* Đang sử dụng hệ thống quản lý bán hàng để quản lý tất cả những công việc kinh doanh của cửa hàng
* Giao diện khá phức tạp và khó sử dụng.
* Việc thu thập thông tin của khách hàng không hiệu quả
* Chưa tiếp cận đến nhiều khách hàng qua việc quảng bá sản phẩm.
* Chưa xây dựng các chính sách chăm sóc và các ưu đãi riêng cho từng phân khúc KH
* Yêu cầu chính của khách hàng đối với hệ thống:
* *Yêu cầu chức năng:*
* Chức năng quản lý thông tin khách hàng.
* Chức năng chăm sóc khách hàng.
* Chức năng quản lý lịch trình làm việc.
* Chức năng quản lý chiến dịch bán bán hàng
* *Yêu cầu phi chức năng:*
* Sử dụng trên nền tảng desktop
* Giao diện
* Màu sắc
* Bảo mật
* Phân quyền người sử dụng

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

* + 1. ***Quản lý thông tin khách hàng:***
* Nhập thông tin cá nhân về họ tên, tuổi, giới tính, số điện thoại và email (nếu có). Cửa hàng có thể sử dụng giọng nói để nhập thông tin của khách hàng cũng như phản hồi tin nhắn của khách hàng.Từ đó, hệ thống sẽ lưu trữ thông tin khách hàng một cách an toàn và bảo mật.
* Hệ thống sẽ cập nhật thông tin khách hàng bao gồm lịch sử mua hàng và lập thứ hạng khách hàng để xác định được số lượng khách hàng thường xuyên mua hàng theo số lần mua hàng và khách hàng ưu tiên dựa vào tổng số tiền KH mua hàng tại cửa hàng.

### **Chức năng chăm sóc khách hàng:**

* Thiết lập chương trình thẻ thành viên và khách hàng thân thiết để khuyến khích và tích lũy điểm cho việc mua hàng.

- Sau khi KH mua hàng, cửa hàng sẽ quy đổi và tích lũy điểm mua hàng dựa trên hoá đơn mua hàng để xây dựng chương trình khuyến mãi và ưu đãi dành riêng cho những khách hàng thường xuyên mua hàng.

*Với quy định tích điểm gồm:*

* + - Có hoá đơn mua hàng từ 100.000đ trở lên .
    - Tỷ lệ quy đổi điểm: 100.000đ = 1 điểm.

*Bao gồm 3 mức hạng:*

* Hạng SILVER: Mua từ 3 đơn hàng trở lên trên, không yêu cầu giá trị tối thiểu mỗi đơn hàng.
* Hạng GOLD: Tổng chi tiêu đạt mức: 4,200,000đ= 42 điểm.
* Hạng DIAMOND: Tổng mức chi tiêu đặt mức 10,000,000đ = 100 điểm.

*Quyền lợi từ 3 mức hạng trên:*

| Hạng | Silver | Gold | Diamond |
| --- | --- | --- | --- |
| Freeship tất cả đơn hàng | X | X | X |
| Thông báo độc quyền |  | X | X |
| Giảm 5% |  | X |  |
| Giảm 10% |  |  | X |

* + 1. ***Chức năng quản lý lịch trình làm việc***
* Sau khi nhân viên lên lịch trình làm việc vào hệ thống thì hệ thống sẽ tự động nhắc lịch chăm sóc, làm việc với khách hàng, giúp nhân viên có hành động chăm sóc kịp thời, không bị bỏ lỡ thông tin cho bên cửa hàng, nhắc cho mình là hôm nay sẽ có khách hàng này là mình cần trao đổi thêm hoặc là mình cần làm việc với khách hàng hoặc là làm việc với các đối tác thu mua hàng hoặc là các đại lý.

### **Chức năng quản lý chiến dịch bán bán hàng**

* Thông báo các chương trình khuyến mãi hoặc tiếp thị sản phẩm đến khách hàng thông qua việc cửa hàng xây dựng kịch bản đưa lên hệ thống sau đó lựa chọn các kênh phân phối như Facebook,TikTok, Shoppe, Email để đăng tải nội dung theo các kênh phân phối đã lựa chọn.
* Theo dõi hiệu suất của các chiến dịch tiếp thị bao gồm thống kê số người tiếp nhận thông tin, lượt tương tác các bài viết, lượt click vào liên kết cáo trực tuyến, và sự kiện khuyến mãi, theo dõi phản hồi và trải nghiệm của khách hàng

## Yêu cầu phi chức năng

## 4.2.1. Giao diện - Màu sắc:

* Theo hướng vintage, gam màu ấm trầm, màu đất nâu be, xanh lá cây,ô liu, màu cổ kính hơi gợi nhớ đến quá khứ.

***4.2.2. Bảo mật:***

* Thiết lập bảo mật tốt

***4.2.3. Chức năng phân quyền người sử dụng:***

* Tất cả các nhân viên trong cửa hàng đều có thể sử dụng hệ thống. Qua đó để cho quá trình tương tác hỗ trợ công việc giữa các bạn nhân viên với nhau trong cửa hàng giúp nâng cao hiệu suất, gia tăng hiệu quả công việc, tiết kiệm thời gian cũng như chi phí cho cửa hàng.

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

* Phỏng vấn lần 1

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Dạ em chào anh ạ, em là Thanh Thuận bọn em là sinh viên trường Đại Học Kinh Tế Đà Nẵng, dạ thì hôm nay em cùng bạn Minh Đức và bạn Quỳnh Như xin được phép phỏng vấn anh về tình hình quản lý cửa hàng hiện tại và sẽ đề xuất các phương án hệ thống mới để cửa hàng trở nên thuận tiện hơn trong việc quản lý, thì anh có thể giới thiệu một chút về bản thân được không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Chào em, trước tiên anh là Cường hiện đang là quản lý chính tại cửa hàng Boo Store rất vui được gặp em.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: anh có thể cho tụi em biết là hiện tại cửa hàng mình thường tập trung những mặt hàng nào ? Số lượng sản phẩm và lượng khách hàng hàng tháng là bao nhiêu ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Hiện cửa hàng bên anh kinh doanh cũng tương đối là nhiều mặt hàng nhưng tập trung chủ yếu là những mặt hàng thời trang như áo thun, áo khoác, các loại quần, váy, đồ unisex và các mặt hàng theo mùa. Về lượng sản phẩm nếu khoảng 1 tháng trước Tết hoặc trước lễ thì doanh thu của bên anh cũng khá là cao, cũng có những khoảng thời gian doanh thu không được ổn. Về phần khách hàng thì cũng không đều, nhưng trung bình thì cũng tạm tạm, đủ để cửa hàng duy trì ổn định.

**Đức – Người phỏng vấn:** Nhìn chung thì em thấy cửa hàng mình cũng khá là rộng, vậy thì anh có thể chia sẻ thêm là cửa hàng có bao nhiêu chi nhánh và hiện tại cửa hàng đang có số lượng nhân viên là bao nhiêu ạ ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Hiện tại bên anh chỉ có 1 chi nhánh ở 143 Nguyễn Hữu Dật và có vài nhân viên cụ thể là có 6 nhân viên: 2 nhân viên chụp hình và 2 nhân viên kiểm kho và còn 1 số bạn làm part time.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Hiện tại, cửa hàng có đang sử dụng hệ thống gì để quản lý việc kinh doanh không anh ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Anh có.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Hiện tại hệ thống đó có những chức năng cơ bản nào ạ? Anh có thể liệt kê một vài chức năng mà bọn anh thường dùng được không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Hệ thống bên anh cũng đơn giản, có chức năng lập hoá đơn , quản lý kho, thống kê mặt hàng đã bán, xuất hay là báo cáo doanh thu và thông tin của khách hàng.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Về hệ thống quản lý cửa hàng thì bên mình ai là người sử dụng và quản lý ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Bên anh thì tất cả nhân viên đều sử dụng hệ thống đó, riêng về tạo mã QR cho sản phẩm thì anh sẽ là người làm.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Khi dùng ứng dụng thì anh có cảm thấy hài lòng về nó không ạ. Anh có thể kể tên một vài điểm mà anh hài lòng ở ứng dụng quản lý cửa hàng cho tụi em biết được không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Nói chung là tạm, cơ bản thì nó cũng giống như các hệ thống quản lý khác trên thị trường, bán hàng được, cũng tiện , cũng rẻ nói chung thì đủ để anh duy trì cửa hàng này quá oki rồi. Nếu chấm điểm thì tầm 7/10.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Dạ anh có thể cho bọn em biết về những sự bất tiện khi bọn anh sử dụng hệ thống đó được không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Đầu tiên của sự bất tiện thì anh nghĩ là giao diện hiện tại của hệ thống phức tạp, khó sử dụng và khó training cho nhân viên, khó khăn trong việc duy trì khách hàng tiềm năng. Bên cạnh đó thì nó không có chức năng về khách hàng như  phân tích được mối quan hệ khách hàng.

**Đức – Người phỏng vấn**: Thông tin khách hàng anh có thể nói rõ là các thông tin gì được không ạ và việc nhập dữ liệu của khách hàng lên hệ thống có tốn nhiều thời gian không ? Thông thường mất bao nhiêu thời gian để thực hiện?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Thông thường việc nhập bọn anh chỉ nhập số điện thoại, tên, ngày đó là khách hàng mua được gì hoặc là mua tầm giá bao nhiêu Thì tầm cỡ 1-2 phút là xong.

**Đức – Người phỏng vấn:** Cửa hàng sẽ căn cứ vào đâu để xây dựng các ưu đãi cho khách hàng vậy anh ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Khi nào có các chương trình khuyến mãi thì bên anh sẽ đăng bài lên facebook hoặc là khi có các sự kiện đặc biệt thì bên anh sẽ đăng bài thường xuyên để kích cầu sức mua cũng như là tri ân đến khách hàng.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Cửa hàng hiện tại đang sử dụng các phương tiện nào để thu thập phản hồi từ khách hàng về sản phẩm và dịch vụ không anh?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng:** Đa số toàn feedback qua Facebook hoặc là nhắn tin inbox review không à, còn việc đó thì thấy hơi hên xui đôi khi hài lòng hay không hài lòng thì về sản phẩm với dịch vụ thì anh cũng khó mà biết được trước.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Hiện tại, cửa hàng đang có sử dụng thêm phần mềm quản lý nào để mình tiếp cận khách hàng và quảng bá sản phẩm của mình để thu hút và marketing sản phẩm không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Bên anh hiện đang không có phần mềm đó, việc quảng bá sản phẩm thì chỉ đơn giản là đăng chạy quảng cáo trên facebook thôi. Dạo gần đây thì anh có làm 1 vài video về sản phẩm để bán trên tik tok nhưng chưa hiệu quả lắm.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn** :Làm thế nào để cửa hàng thống kê được những khách hàng thường xuyên mua hàng ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Bên anh thì vẫn chưa mạnh về cái đó. Nếu như bên em bổ sung cho anh thì cũng ok

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Việc quản lý dữ liệu của khách hàng dựa trên hệ thống quản lý kinh doanh như vậy có làm phức tạp và khó khăn trong việc quản lý không?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Khó khăn thì cũng có, khó kiểm soát khách hàng.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn** : Nếu như vậy thì anh có muốn sử dụng riêng một hệ thống để quản lý khách hàng không ?  
 **- Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Nếu hệ thống đó hỗ trợ được cho việc kinh doanh cửa hàng của anh thì anh rất sẵn sàng để sử dụng thêm hệ thống này.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn** :Anh có mong muốn gì về hệ thống quản lý khách hàng này không? Sẽ sử dụng trên nền tảng Desktop / Web / Mobile ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Anh cũng không chuyên về mấy hệ thống này lắm,thì em có thể nói rõ cho anh 1 số chỗ về mấy cái như em nói không?

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Desktop là mình sẽ sử dụng trên máy tính, web là mình sử dụng trên web còn mobile thì mình sử dụng trên điện thoại á anh. Vậy thì anh muốn sử dụng trên phương tiện nào ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Cái nào sẽ thuận tiện cho việc quản lý?

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn** : Em nghĩ là Desktop sẽ thuận tiện hơn.

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Nếu nền tảng Desktop như hệ thống trước đây thì cũng được, càng dễ sử dụng thì càng tốt. Nói chung, anh cũng chưa chuyên về mấy hệ thống này lắm.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Về màu sắc và giao diện thì anh muốn như thế nào để phản ánh được phong cách cửa hàng anh ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Anh cũng muốn giao diện nó theo hướng vintage, gam màu ấm trầm, kiểu như màu đất nâu be, xanh lá cây,ô liu,mấy màu cổ kính hơi gợi nhớ đến quá khứ.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Anh có muốn phân quyền tùy theo đối tượng sử dụng không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Phân quyền là sao em?

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Có nghĩa mình sẽ phân quyền cho nhân viên và quản lý đó anh.

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Anh muốn tất cả nhân viên trong cửa hàng đều có thể sử dụng hệ thống. Anh cũng đỡ 1 phần bên nhân viên cũng nâng cao hiệu suất, gia tăng hiệu quả công việc, tiết kiệm thời gian cũng như bớt đi 1 phần chi phí cho cửa hàng của anh.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Về tính năng bảo mật và bảo vệ dữ liệu của khách hàng thì anh có muốn có thêm tính năng này không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Về bảo mật thì cửa hàng nào cũng muốn, về kinh doanh thì càng nên bảo mật nữa.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Anh có muốn tính năng tích lũy điểm thưởng khi mua hàng để xây dựng các ưu đãi riêng cho khách hàng không anh?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Anh nghĩ nên có ở mọi cửa hàng luôn.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Anh có muốn có tính năng tạo các kịch bản chăm sóc khách hàng tự động đa kênh không ạ ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Anh vẫn chưa hình dung được, em có thể nói rõ hơn nữa được không ?

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Là hệ thống sẽ dựa vào kịch bản sau đó phản hồi với khách hàng các thông tin cơ bản và cần thiết để cho mình đỡ tốn thời gian ạ.

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Ok nếu thế thì sẽ giúp cho nhân viên bên anh đỡ đi 1 phần nào đó trong việc reply các tin nhắn của KH.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Nếu vây thì anh có muốn sử dụng giọng nói để nhập dữ liệu cũng như phản hồi tin nhắn của khách hàng không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Ok e thêm giúp cho anh với nha, cũng khá là tiện cho anh và nhân viên của bên anh đấy.

**Đức – Người phỏng vấn** Dạ vậy thì anh có muốn bổ sung chức năng tự động hoá chiến marketing  đến khách hàng qua đa nền tảng  khi tại cửa hàng có những ưu đãi hay ra mắt sản phẩm mới hay không anh?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Mình tự động luôn hả em hay làm sao?

**Đức – Người phỏng vấn** : Có nghĩa là mình sẽ xây dưng kịch bản cho việc quảng bá sản phẩm mới, đưa ra các thông tin ưu đãi sau đó hệ thống sẽ tự động cập nhật các nền tảng như là facebook, tiktok hoặc là chạy quảng cáo các sản phẩm mới để thu hút khách hàng mua hàng hơn ạ.

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Là có kịch bản gì cứ đưa lên tự động nó cập nhật cho khách hàng hả em?

**Đức – Người phỏng vấn**: Dạ không, là một kịch bản mình xây dựng đăng được nhiều kênh á anh.

**- Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Anh thấy cái này cũng khá là tiện, tiết kiệm được thời gian, đỡ được chi phí cho cửa hàng.

**Đức – Người phỏng vấn**: Dạ nếu vậy thì bên em sẽ làm thêm cho bên anh 1 chức năng nữa đó là chức năng quản lý chiến dịch tiếp thị để bên cửa hàng có thể theo dõi hiệu suất của các chiến dịch tiếp thị bao gồm email marketing, quảng cáo trực tuyến, và sự kiện khuyến mãi thì anh thấy có hợp lý không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Ok em, anh nghĩ tính năng đó sẽ rất phù hợp

**Đức – Người phỏng vấn**: Ngoài ra bên em sẽ trang bị cho hệ thống cảnh báo thông minh tự động nhắc lịch chăm sóc, làm việc với khách hàng, giúp nhân viên có hành động chăm sóc kịp thời, không bị miss thông tin cho bên cửa hàng. Anh thấy tính năng này có hỗ trợ cho anh và tạo hiệu quả cho công việc quản lý cửa hàng của mình không ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Hệ thống của anh thì chưa có tự động nhắc lịch như vậy, nghe em nói xong cũng phù hợp với bên anh, làm như nào em nhỉ?

**Đức – Người phỏng vấn**: Giả sử hôm nay sẽ có khách hàng này là mình cần trao đổi thêm hoặc là mình cần làm việc với khách hàng hoặc là làm việc với các đối tác thu mua hàng hoặc là các đại lý thì anh chỉ cần đưa vào lịch trình sau đó hệ thống sẽ tự động nhắc nhớ này mình sẽ lên lịch trước trong một cái task là hôm nay làm việc gì sẽ ghi chú lại ngày giờ cụ thể,đến đúng giờ đó nó thông báo cho mình biết lịch trình như nào ạ.

Nếu làm thì nó sẽ đỡ tốn thời gian cho mình và mình cũng chủ động hơn cho công việc ạ.

- **Anh Cường- quản lý cửa hàng**:Ok đây em anh nghĩ tính năng này cũng tiết kiệm được thời gian quản lý các vấn đề đó.

**Đức – Người phỏng vấn:** Về kinh phí cửa hàng của bạn có thể chi trả bao nhiêu cho một hệ thống quản trị khách hàng?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Nếu đưa ra một giá cụ thể thì anh có thể chưa nói được nhưng khi nghe em gợi ý những chức năng này, anh thấy mới mới lạ lạ hơn so với hệ thống anh đã dùng.

**Đức – Người phỏng vấn**: Theo tháng, quý hoặc năm hoặc là mình sẽ mua và sử dụng lâu dài thì không biết anh sẽ lựa chọn như thế nào để chi trả cho 1 hệ thống ạ?

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Đối với anh, một cửa hàng nhỏ thì anh sẽ chọn theo tháng trước. Nếu anh dùng thấy hợp lý thì anh sẽ chọn mua theo năm, vì vậy mức giá mà cửa hàng có thể chi trả hàng tháng cho hệ thống này 2 triệu 500 nha em.

**Đức – Người phỏng vấn** : Dạ anh yên tâm nếu giả sử trong quá trình sử dụng anh thấy chưa hài lòng điều gì về hệ thống thì anh cứ liên hệ bên em, bên em sẽ hỗ trợ cho anh cũng như là giải quyết các điều đó cho bên cửa hàng 1 cách triệt để nhất ạ.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn**: Vậy thì em xin phép được nhắc lại yêu cầu của bên cửa hàng ạ.

* Sử dụng trên nền tảng: Desktop
* Màu sắc giao diện: màu trầm, ấm, theo hướng cổ điển
* Phân quyền sử dụng: Tất cả mọi nhân viên và quản lý
* Hệ thống bảo mật: Phải đảm bảo vì đây là việc kinh doanh của cửa hàng
* Xây dựng các ưu đãi cho khách hàng bao gồm: -
* Chương trình tích điểm
* Ưu đãi đặc biệt
* Bảng xếp hạng khách hàng
* Tạo kịch bản chăm sóc KH tự động
* Nhập dữ liệu bằng giọng nói
* Tự động hoá chiến dịch marketing
* Theo dõi và thống kê hiệu suất tiếp thị sản phẩm
* Tự động nhắc nhở lịch trình công việc
* Kinh phí: Sử dụng theo tháng nếu ổn thì có thể sử dụng theo năm đưa ra kinh phí cụ thể luôn là : 1 tháng 2 triệu 500.

**Thanh Thuận – Người phỏng vấn** Dạ vâng, đây là câu hỏi cuối cùng của buổi phỏng vấn hôm nay, chúng em đã nắm được những yêu cầu chính đối với hệ thống, nếu có vấn đề phát sinh trong quá trình thiết kế hệ thống chúng em sẽ liên lạc với anh sau. Em cảm ơn anh đã dành thời gian trả lời cuộc phỏng vấn về tình hình quản lý cửa hàng hiện tại cũng như cùng nhóm em xây dựng nên 1 hệ thống quản trị KH . Em chúc bên cửa hàng anh ngày càng làm ăn phát đạt ạ.

* **Anh Cường- quản lý cửa hàng**: Ok anh cảm ơn bọn em.
* Phỏng vấn lần 2

**Khánh Linh – Người phỏng vấn:** Em chào anh, em là Linh, hôm vừa rồi thì bạn Đức và bạn Thuận đã phỏng vấn anh về các vấn đề của cửa hàng và đề xuất nên một hệ thống quản trị khách hàng, nhưng trong quá trình thực hiện thì nhóm em vẫn chưa nắm rõ được một số vấn đề liên quan đến cửa hàng. Thì không biết anh có sẵn sàng để cho bọn em hỏi thêm 1 vài câu để làm rõ thêm về quy trình quản lý việc kinh doanh hiện tại được không ạ ?

**Khánh Linh – Người phỏng vấn:** Dạ cho em hỏi là quy trình bán hàng của bên mình như thế nào ạ?

**Anh Cường- quản lý cửa hàng:** Đầu tiên thì nhân viên CSKH sẽ xây dựng chiến lược bán hàng, nếu cửa hàng có sản phẩm mới thì tiếp thị sản phẩm, hoặc là khi có chương trình khuyến mãi thì thông báo đến khách hàng( Thông báo cho khách hàng về các chính sách khuyến mãi của cửa hàng). Sau đó khách hàng sẽ tiếp nhận được thông tin của sản phẩm mới hay là các thông tin về khuyến mãi. Khách hàng sẽ quyết định chọn và mua sản phẩm mình muốn, khách hàng sẽ yêu cầu thanh toán sản phẩm, nhân viên sẽ xin thông tin về khách hàng, sau đó thì in hóa đơn cho khách hàng, khách hàng sẽ nhận hóa đơn và thanh toán tiền, nhân viên sẽ ghi nhận đơn hàng vào hệ thống, khách hàng sẽ nhận hàng và khách hàng sẽ gửi feedback về cho cửa hàng, nếu feedback tốt thì gửi phản hồi lại cho khách hàng và gửi lời cảm ơn. Nếu feedback về không tốt thì cửa hàng sẽ nhắn tin xin lỗi đến khách hàng, tiếp nhận ý kiến của khách hàng để xem xét vấn đề, từ đó đề xuất giải pháp để cải thiện sản phẩm.

**Khánh Linh – Người phỏng vấn:** Việc bán hàng và tiếp thị khách hàng như thế thì bên mình có thể dự đoán được nhu cầu của khách hàng và xử lý hàng tồn kho như thế nào ạ?

**-Anh Cường- quản lý cửa hàng:** Nhu cầu của khách hàng theo anh thấy thì tùy theo mùa và các sự kiện vào thời điểm đó nữa, nếu như mùa hè đến thì khách hàng sẽ mua nhiều những mẫu áo mát mẻ và có thể đi chơi thoải mái và anh thấy vào mùa này bên anh sẽ bán được nhiều mẫu mã.

**-Anh Cường- quản lý cửa hàng:** Về hàng tồn kho thì bên bọn anh nếu đến mùa đông sẽ cất đồ mùa hè vào và chủ yếu bày bán những mẫu đồ mùa đông, và ngược lại mùa hè thì bọn anh sẽ bày bán những mẫu đồ mùa hè, bọn anh sẽ bảo quản hàng tồn kho vào kho và lựa chọn những mẫu mã thích hợp để bày bán vào lần kế tiếp.

**Quỳnh Như-người phỏng vấn:** Theo lần phỏng vấn vừa rồi anh có đề cập cửa hàng anh có nhập tên và số điện thoại của khách hàng, vậy anh có thể cho em hỏi thêm là anh thu nhập thông tin có phục vụ cho việc lên kế hoạch kinh doanh không ạ?

**-Anh Cường- quản lý cửa hàng:** Việc thu thập thông tin khách hàng nhằm mục địch để tạo cơ sở dữ liệu về KH và liên lạc với khách hàng chứ các thống kê hiện tại về KH hiện tại vẫn chưa đủ cơ sở để phân tích hiệu suất kinh doanh của cửa hàng. Đa số anh dựa vào việc quản lý bán hàng để thống kê điều đó.

**Quỳnh Như-người phỏng vấn:** Với hệ thống hiện tại thì mình có nhập dữ liệu khách hàng thường xuyên không ạ?

**-Anh Cường- quản lý cửa hàng:** Anh không có nhập thường xuyên dữ liệu của khách, đôi khi anh chỉ nhập tên và số điện thoại thôi.Vì vẫn chưa xây dựng được các chính sách ưu đãi hay khuyến mãi riêng cho KH nên việc nhập dữ liệu của KH hầu như không bắt buộc, nó chỉ đơn thuần là phục vụ cho việc xuất hoá đơn thanh toán của cửa hàng bên anh thôi.

**Quỳnh Như-người phỏng vấn:** Với việc nhập dữ liệu như vậy có có ảnh hưởng lớn gì đến việc phân tích các chiến lược kinh doanh bên mình không ạ?

**-Anh Cường- quản lý cửa hàng:** Cũng có em, đôi khi mình không thống kê hết các dữ liệu của khách hàng và cũng có ảnh hưởng một chút đến việc kinh doanh của anh.Đầu tiên là việc họ cảm thấy không được quan tâm và không nhận được giá trị từ việc mua hàng.Bên cạnh đó không có cách tiếp cận tiêu chuẩn hoặc cơ hội để tùy chỉnh quảng cáo và thông điệp theo từng nhóm khách hàng cụ thể. Cho nên cũng không biết được họ cảm thấy như thế nào về dịch vụ và sản phẩm của cửa hàng, điều này làm cho việc cải thiện chất lượng dịch vụ trở nên khó khăn cho cửa hàng.

**Quỳnh Như-người phỏng vấn:** Dạ em cảm ơn anh đã dành thời gian tham gia buổi phỏng vấn này với bọn em ạ.