**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN NHÓM 48K211.08**

Hướng đề xuất: HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG (CRM)

**I. Giới thiệu 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.

**II. Bảng câu hỏi phỏng vấn**

* ***Câu hỏi về cửa hàng:***

1. Xin vài thông tin về cửa hàng (Tập trung vào mặt hàng nào ? Lượng sản phẩm và khách hàng hàng tháng ? Số lượng nhân viên ? Bao nhiêu chi nhánh ? Địa chỉ ?)

2. Hiện tại, cửa hàng có đang sử dụng hệ thống gì để quản lý công việc kinh doanh của mình ?

3. Hệ thống hiện tại có những chức năng cơ bản nào ?

4. Ai là người chủ yếu sử dụng hệ thống ?

5. Điều gì khiến bạn hài lòng với hệ thống hiện tại đang sử dụng ?

6. Khi sử dụng hệ thống, cửa hàng có gặp phải vấn đề hay bất tiện gì không ?

7. 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?

8. Cửa hàng hiện đang sử dụng các phương tiện nào để thu thập phản hồi từ khách hàng về sản phẩm và dịch vụ không?

9. Vậy cửa hàng có thường gặp phải tình trạng quá tải khi tiếp nhận các phản hồi của khách hàng không?

10. Làm thế nào để cửa hàng thống kê được những khách hàng thường xuyên mua hàng ?

11. Khi có chương trình khuyến mãi thì cửa hàng làm thế nào để chuyển thông tin đó đến với khách hàng ?

12. 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? Nếu có thì cửa hàng có muốn sử dụng riêng một hệ thống để quản lý khách hàng không ?

* ***Câu hỏi về phần mềm:***

1. Bạn có mong muốn gì về hệ thống quản lý khách hàng này không?(Ví dụ như hệ thống sử dụng trên nền tảng Desktop / Web / Mobile, thao tác có dễ dàng sử dụng hay không )

2. Bạn muốn màu sắc và giao diện của hệ thống như thế nào để phản ánh hình ảnh và phong cách cửa hàng đúng đắn?

3. Bạn có muốn phân quyền tuỳ theo đối tượng sử dụng không?

4. Bạn muốn tính năng bảo mật và bảo vệ dữ liệu của khách hàng trên hệ thống mới được thực thi như thế nào?

5. Bạn có muốn tính năng tích luỹ điểm thưởng khi mua hàng để xây dưng các ưu đãi riêng cho khách hàng không ?

6. Bạn có mong muốn có tính năng phản hồi và đánh giá về sản phẩm và dịch vụ của khách hàng không?

7. Bạn có muốn sử dụng giọng nói để nhập dữ liệu cũng như phản hồi tin nhắn của khách hàng không ?

8. Bạn có muốn bổ sung chức năng tự động gửi tin nhắn, email cho khách hàng khi tại cửa hàng có những ưu đãi hay ra mắt sản phẩm mới hay không?

9. Về kinh phí cửa hàng của bạn có thể chi trả bao nhiêu cho một hệ thống quản trị khách hàng? ( Nếu KH muốn nhóm đưa ra offer thì nhóm sẽ phân tích điểm hoà vốn sau khi khách hàng sử dụng hệ thống này để khách hàng có được một mức giá hợp lí nhất )