**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

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

**I - Giới thiệu về buổi phỏng vấn:**

Buổi phỏng vấn nhằm tìm hiểu tình hình của việc quản lý cửa hàng hiện tại và đề xuất các phương án hệ thống mới để việc quản lý trở nên thuận tiện, đơn giản hơn.

**II - Bảng câu hỏi phỏng vấn:**

* ***Câu hỏi về cửa hàng:***

1. Xin vài thông tin về doanh nghiệp (Tập trung mặt hàng nào? Lượng sản phẩm, lượng khách hàng hàng tháng? Số lượng nhân viên? Bao nhiêu chi nhánh?)
2. Hiện tại, cửa hàng đang sử dụng hệ thống gì để quản lý việc kinh doanh của mình?
3. Hệ thống đó có những chức năng cơ bản nào?
4. Hệ thống đang được sử dụng trên thiết bị nào?
5. Điểm yêu thích của hệ thống mà cửa hàng đang sử dụng cho việc buôn bán của mình là gì?
6. Khi sử dụng hệ thống, cửa hàng có gặp vấn đề gì bất tiện hay không? Đó là gì ?
7. Ai là người sử dụng hệ thống đó?
8. Việc sử dụng một hệ thống cho việc quản lý khách hàng và quản lý doanh thu bán hàng sẽ gây ra các vấn đề phức tạp và khó khăn trong việc quản lý, bạn có muốn sử dụng riêng một hệ thống để quản lý khách hàng không?
9. Bạn có mất nhiều thời gian khi nhập dữ liệu khách hàng lên hệ thống? Thường là bao nhiêu thời gian.
10. Hệ thống của bạn có liệt kê được khách hàng thường xuyên mua sản phẩm tại cửa hàng?
11. Cửa hàng có thường thống kê về khách hàng thường xuyên mua sản phẩm của mình hay không?
12. Lúc có những ưu đãi dành cho khách hàng thân thiết thường sử dụng cách nào để liên lạc với khách hàng?

* ***Câu hỏi về phần mềm:***

1. Bạn có yêu cầu gì riêng cho chúng tôi về hệ thống quản lý khách hàng này không?
2. Bạn muốn màu sắc, giao diện hệ thống như thế nào.
3. Bạn có muốn sử dụng hệ thống theo mô hình thu gọn trên điện thoại để dễ dàng kiểm soát mọi nơi, mọi lúc không?
4. Bạn muốn độ bảo mật của hệ thống như thế nào? Bạn có muốn phân quyền tuỳ theo đối tượng sử dụng không?
5. Bạn có muốn đặt KPI hàng tháng, quý, năm để so sánh xem cửa hàng có làm việc hiệu quả không?
6. 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?
7. Bạn có muốn sử dụng giọng nói để nhập dữ liệu không?
8. Về kinh phí bạn có thể chi trả bao nhiêu cho một phần mềm quản trị khách hàng?