**Bài tập thu thập yêu cầu**

Hệ thống quản lý bán hàng cho cửa hàng bán xe ôtô

**Tên nhóm**: Chang Dev

**Thành viên tham gia**:

1. Lê Trần Hoài Lộc Trưởng nhóm

2. Nguyễn Võ Tú Như Time keeper

3. Phan Hồng Liễu Thư ký

4. Nguyễn Mai Đình Thư ký

5. Nguyễn Hải Quân Người lưu trữ hồ sơ

6. Nguyễn Trần Thái Bảo Người lưu trữ hồ sơ

1. **Để đạt được mục tiêu trên, thực hiện các yêu cầu sau:**
2. **Phỏng vấn**

* Mục tiêu: Hiểu rõ **quy trình**  bán hàng của cửa hàng.Nắm được **các hệ thống** (phần mềm, quản lý) đang sử dụng. Xác định **điểm yếu** và **nhu cầu cải thiện** để làm cơ sở xây dựng hệ thống mới.
* Đối tượng phỏng vấn: Ông Trần Quốc Hùng — Giám đốc sản xuất, Cửa hàng Ô tô Việt Auto.
* Chuẩn bị câu hỏi phỏng vấn, tiến hành phỏng vấn (nhóm đặt câu hỏi cho ChatGPT/Copilot/Grok trả lời)

| **Câu hỏi** | **Câu trả lời** |
| --- | --- |
| 1. Khi có khách hàng tiềm năng liên hệ qua các kênh marketing, quy trình xử lý thông tin này diễn ra như thế nào? | Khi có khách hàng tiềm năng liên hệ qua các kênh marketing, nhân viên bán hàng sẽ tiếp nhận thông tin (tên, số điện thoại, nhu cầu) và ghi lại vào sổ sách hoặc file Excel. Sau đó, họ sẽ liên hệ lại để tư vấn, sắp xếp lịch hẹn. Mọi tương tác và kết quả đều được ghi chép để theo dõi. |
| 1. Quy trình bán hàng diễn ra như thế nào từ khi khách vào cửa hàng đến khi giao xe? | 1) Nhân viên tư vấn tiếp đón khách → 2) Giới thiệu xe & lái thử → 3) Báo giá & thương lượng → 4) Ký hợp đồng → 5) Khách đặt cọc hoặc thanh toán → 6) Chuẩn bị hồ sơ đăng ký xe → 7) Giao xe. |
| 1. Cửa hàng quản lý tồn kho xe như thế nào? | Hiện đang dùng file Excel để ghi lại số lượng xe có sẵn, xe đã đặt, xe chờ giao. Cập nhật thủ công. |
| 1. Có phần mềm bán hàng hay CRM để quản lý khách hàng không? | Có dùng phần mềm CRM nội bộ để lưu thông tin khách hàng, nhưng không kết nối với quản lý kho hoặc hợp đồng. |
| 1. Quy trình đặt hàng xe từ hãng diễn ra ra sao? | Khi tồn kho thấp, quản lý liên hệ nhà phân phối qua email/điện thoại, đặt số lượng và loại xe, nhận xác nhận giao hàng. |
| 1. Các hình thức thanh toán hiện áp dụng? | Tiền mặt, chuyển khoản, trả góp qua ngân hàng liên kết. |
| 1. Có theo dõi doanh số theo nhân viên bán hàng không? | Có, ghi nhận thủ công trên bảng tính Excel, tổng kết cuối tháng. |
| 1. Các vấn đề hiện tại trong quy trình bán hàng? | Cập nhật tồn kho chậm, dễ nhầm lẫn. - Khó tra cứu nhanh thông tin khách hàng. - Không có báo cáo doanh số theo thời gian thực. |
| 1. Cửa hàng cần những loại báo cáo gì? | Doanh số bán hàng theo ngày/tháng/năm, tồn kho theo từng mẫu xe, doanh thu theo nhân viên, tỷ lệ chốt đơn. |
| 1. Chính sách hậu mãi và bảo hành hiện áp dụng? | Bảo hành theo hãng, hỗ trợ bảo dưỡng định kỳ, có lưu hồ sơ dịch vụ nhưng rời rạc, không gắn với dữ liệu bán hàng. |

1. **Phân tích kết quả phỏng vấn:**

### Xác định các quy trình nghiệp vụ trong cửa hàng:

* Tiếp nhận & tư vấn khách hàng.
* Lái thử & báo giá.
* Ký hợp đồng & thanh toán.
* Đặt hàng từ hãng / nhà phân phối.
* Quản lý tồn kho xe.
* Giao xe & hoàn tất hồ sơ.
* Chăm sóc khách hàng & bảo hành.
* Báo cáo doanh số, tồn kho, hiệu suất nhân viên.

1. **Mô tả một vài nghiệp vụ chính**

* **Quy trình tư vấn bán hàng:**

- Tiếp đón: Nhân viên bán hàng chào đón và lắng nghe nhu cầu của khách hàng.

- Tư vấn: Giới thiệu các mẫu xe phù hợp, thông tin về giá, tính năng, và các ưu đãi.

- Lái thử: Tổ chức cho khách hàng lái thử xe để trải nghiệm thực tế.

- Chốt đơn: Thương lượng giá cả, ký hợp đồng mua bán, và đặt cọc.

- Hoàn tất thủ tục: Hướng dẫn khách hàng làm các thủ tục giấy tờ, đăng ký, đăng kiểm.

- Giao xe: Kiểm tra xe lần cuối, bàn giao xe và các giấy tờ liên quan cho khách.

* **Quản lý tồn kho xe**:

Nhân viên kho kiểm tra số lượng thực tế mỗi ngày → Cập nhật Excel → Quản lý đối chiếu trước khi đặt hàng từ hãng.

* **Chăm sóc khách hàng**:
* Sau khi giao xe, nhân viên chăm sóc khách hàng gọi điện nhắc lịch bảo dưỡng, xử lý các yêu cầu bảo hành.

1. **Nội dung cần tìm hiểu thêm cho lần phỏng vấn tiếp theo**
2. Chi tiết các mẫu hợp đồng và biểu mẫu đang sử dụng.
3. Quy trình bảo dưỡng và bảo hành liên kết với dữ liệu bán hàng.
4. Các tính năng mong muốn của hệ thống mới (tra cứu xe, quản lý hợp đồng, báo cáo…).
5. Mức độ tích hợp mong muốn giữa CRM, quản lý kho và tài chính.

### 4. Chuẩn bị cho buổi phỏng vấn tiếp theo

**Mục tiêu:**

* Thu thập chi tiết về biểu mẫu hợp đồng, phiếu xuất/nhập kho, hồ sơ bảo hành.
* Làm rõ yêu cầu về tính năng của hệ thống mới.

**Đối tượng phỏng vấn**:

* Nhân viên kho, nhân viên bán hàng, nhân viên chăm sóc khách hàng.

**Câu hỏi dự kiến**:

1. Mẫu hợp đồng bán xe hiện tại gồm những thông tin gì?
2. Phiếu xuất kho/nhập kho hiện lập bằng tay hay có phần mềm hỗ trợ?
3. Khi bảo dưỡng/bảo hành, thông tin được lưu ở đâu? Có liên kết với thông tin bán hàng không?
4. Hệ thống mới cần báo cáo ở dạng biểu đồ hay bảng? Có cần xuất Excel/PDF không?
5. Có cần tính năng gửi email/SMS tự động cho khách hàng không?

**2. Để chuẩn bị cho buổi phỏng vấn tiếp theo, thực hiện các yêu cầu sau:**

Mục tiêu:

* Thu thập chi tiết về **biểu mẫu hợp đồng**, **phiếu xuất/nhập kho**, **hồ sơ bảo hành**.
* Làm rõ **yêu cầu về tính năng của hệ thống mới** (tra cứu xe, quản lý hợp đồng, báo cáo…).
* Xác định **mức độ tích hợp** giữa CRM, quản lý kho và tài chính.
* Xác định **định dạng báo cáo** và nhu cầu **tự động hóa thông báo cho khách hàng**.

Xác định đối tượng phỏng vấn:

* **Nhân viên kho** – để hiểu rõ quy trình xuất/nhập kho và quản lý tồn kho.
* **Nhân viên bán hàng** – để biết chi tiết mẫu hợp đồng và quy trình ký kết.
* **Nhân viên chăm sóc khách hàng** – để nắm rõ hồ sơ bảo hành và nhu cầu quản lý hậu mãi.
* Tiến hành phỏng vấn

| **Câu hỏi** | **Câu trả lời** |
| --- | --- |
| 1. Anh/Chị có thể mô tả các loại biểu mẫu và hồ sơ chính đang sử dụng trong hoạt động bán hàng và sau bán hàng không? | Hiện đang sử dụng hợp đồng mua bán xe, phiếu xuất kho, phiếu nhập kho, hóa đơn bán hàng, hồ sơ đăng ký xe, hồ sơ bảo hành và phiếu bàn giao xe. |
| 2. Phiếu xuất/ nhập kho gồm những loại thông tin nào? | Phiếu xuất kho gồm: số phiếu, ngày xuất, thông tin khách hàng, model xe, số VIN, màu, số lượng, lý do xuất, người lập, người duyệt.  Phiếu nhập kho gồm: số phiếu, ngày nhập, nguồn nhập (hãng/nhà phân phối), model xe, số VIN, màu, số lượng, tình trạng xe, người lập, người duyệt. |
| 3. Anh/Chị mong muốn hệ thống mới hỗ trợ những chức năng nào để thuận tiện hơn trong công việc? | Hỗ trợ tra cứu xe, quản lý hợp đồng, quản lý kho, lập và xuất báo cáo, quản lý bảo hành, gửi thông báo tự động cho khách hàng. |
| 4. Anh/Chị cần tra cứu xe theo những tiêu chí nào? | Theo số VIN, model, màu, tình trạng (mới, demo, đã bán), xe đặt hàng và xe chờ giao |
| 5. Hệ thống cần hỗ trợ quản lý hợp đồng theo cách nào? | Lưu trữ tập trung, cho phép tạo mới, tìm kiếm, chỉnh sửa, in hợp đồng, phân quyền truy cập và theo dõi trạng thái thực hiện. |
| 6. Nội dung thông báo tự động gồm những gì? | Xác nhận đơn hàng, lịch giao xe, nhắc bảo dưỡng, thông tin bảo hành, khuyến mãi và tri ân khách hàng. |
| 7. Hệ thống nên gửi thông báo tự động như thế nào để thuận tiện và kịp thời? | Gửi qua SMS, email hoặc Zalo OA, tự động theo mốc thời gian hoặc sự kiện, đảm bảo nhanh và chính xác. |
| 8. Các loại báo cáo chi tiết cần thiết ngoài báo cáo doanh số, tồn kho, hiệu suất nhân viên là gì? | Báo cáo tỷ lệ chốt đơn, báo cáo xe bán theo khu vực, báo cáo bảo hành/bảo dưỡng, báo cáo khách hàng tiềm năng và lịch sử mua hàng. |
| 9. Có yêu cầu về bảo mật dữ liệu hoặc phân quyền người dùng không? | Có, phân quyền theo vai trò (quản lý, nhân viên bán hàng, nhân viên kho, chăm sóc khách hàng), yêu cầu đăng nhập bảo mật và lưu nhật ký hoạt động. |
| 10. Hệ thống có cần tích hợp thanh toán với ngân hàng hoặc ví điện tử không? | Có, để hỗ trợ thanh toán nhanh và tự động ghi nhận giao dịch vào hệ thống. |
| 11. Khi làm bảo hành, có cần theo dõi lịch sử dịch vụ cho từng xe không? | Có, cần lưu toàn bộ lịch sử sửa chữa, thay thế phụ tùng, ngày bảo dưỡng và các ghi chú kỹ thuật. |
| 12. Khi nhập dữ liệu xe mới, có cần nhập thông tin chi tiết kỹ thuật không? | Có, bao gồm công suất, dung tích động cơ, loại nhiên liệu, hộp số, màu sắc và các tính năng nổi bật. |
| 13. Hệ thống mới có cần hỗ trợ quản lý kho phụ tùng không? | Có, để đảm bảo sẵn phụ tùng khi bảo dưỡng và theo dõi tồn kho phụ tùng. |
| 14. Có mong muốn hệ thống hoạt động trên nền tảng nào ngoài máy tính không? | Có, cần hỗ trợ cả trên điện thoại và máy tính bảng để nhân viên bán hàng và chăm sóc khách hàng làm việc linh hoạt. |