**ỨNG DỤNG GỌI CỨU HỘ XE LƯU ĐỘNG**

**Edition: 1.0**

**Review Date: Jan 15, 2020**

1. **Người cần sửa xe.**
   1. ***Khi xe gặp sự cố bạn thường tìm sự trợ giúp từ ai?*** 
      * Người thân
      * Người quen làm nghề sửa xe
      * Dịch vụ cứu hộ
      * Nhờ người đi đường giúp
      * Tự mình sửa / dắt bộ đến cây xăng gần nhất
      * Gọi cho chủ xe (trong trường hợp đây là xe đi thuê)
   2. ***Trước khi đi ra khỏi nhà bạn có thường tìm kiếm/lưu những số điện thoại hay thông tin của sửa xe lưu động hay không?*** 
      * Có, phòng xa để khi cần có số mà gọi
      * Không, cảm thấy chưa/không cần thiết nên không lưu
      * Không, vì không biết có dịch vụ này
   3. ***Khi hỏng xe, hết xăng dọc đường thì bạn sẽ làm gì?***
      * Nhờ người đi đường sửa
      * Dắt xe đến tiệm sửa xe / cây xăng gần nhất
      * Gửi nhờ xe ở nhà dân rồi đặt xe đi công chuyện, xong việc mới quay lại lấy
      * Gọi người thân mang xe tới rồi nhờ họ mang xe hỏng đi sửa
   4. ***Bạn sẵn lòng bỏ ra bao nhiêu phút để chờ cứu hộ đến giúp khắc phục sự cố?*** 
      * 5 – 10 phút
      * 10 – 15 phút
      * Lâu hơn 15 phút
      * Không có thời gian để chờ
   5. ***Bạn sẵn lòng bỏ ra bao nhiêu tiền cho dịch vụ cứu hộ, khắc phục sự cố tận nơi?***
      * 10.000 – 50.000 VNĐ (bao gồm dịch vụ và khoảng cách)
      * 50.000 – 100.000 VNĐ (bao gồm dịch vụ và khoảng cách)
      * 100.000 – 200.000 VNĐ (bao gồm dịch vụ và khoảng cách)
      * Tùy dịch vụ và khoảng cách, có thể trên 200.000 VNĐ
   6. ***Giả sử như ở nhà bạn có xe bị hỏng và không thể tự mang ra tiệm sửa được thì bạn có sẵn lòng gọi thợ đến nhà sửa không?*** 
      * Tôi sẵn lòng. Được vậy thì tốt quá!
      * Tôi không muốn người khác biết địa chỉ nhà mình.
      * Tôi sao cũng được.
   7. ***Nếu khoản tiền thêm cần trả dựa vào khoảng cách từ nơi hư xe đến tiệm sửa xe. Trong một số trường hợp, giá tiền có thể cao hơn tùy thuộc vào địa hình cũng như thời gian, thời tiết thì bạn có chấp nhận chịu một khoản tiền cao hơn cho trường hợp sửa chữa di động như vậy không?*** 
      * Tôi chấp nhận vì đó là dịch vụ đáng được trả.
      * Tôi chỉ chấp nhận khoảng lệch nhỏ và rất nhỏ.
      * Tôi không chấp nhận, tiền đã được tính vào khoảng cách.
   8. ***Theo bạn thì với cùng hình thức sửa chữa, giá cả của dịch vụ ở tiệm với giá của dịch vụ cứu hộ lưu động này chênh lệch bao nhiêu là hợp lý?*** 
      * 5.000 – 10.000 VNĐ.
      * 10.000 – 20.000 VNĐ.
      * 20.000 – 50.000 VNĐ.
      * Không chênh lệch.
   9. ***Bạn có mong muốn được biết trước giá cả và hình thức các loại dịch vụ của cây xăng / tiệm sửa xe gần nơi mình đang đi qua không?*** 
      * Tôi muốn.
      * Tôi không hẳn là muốn nhưng nếu biết trước thì tôi sẽ chủ động hơn.
      * Tôi không quan tâm đến giá cả lắm vì không biết mức giá chung trên thị trường.
      * Tôi muốn biết trước hình thức của các loại dịch vụ ở tiệm sửa xe gần chỗ tôi đang qua.
   10. ***Bạn có muốn quyết định người sửa xe nào hay không?***
       * Tôi không quan tâm, phụ thuộc vào sự sắp xếp giao phó của ứng dụng
       * Tôi cần biết 3 người gần nhất và có thể chọn họ
       * Tôi cần biết tất cả những người có thể sửa và tùy chọn.
   11. ***Trong các trường hợp sửa xe lưu động, bạn muốn mức độ sửa như thế nào?*** 
       * Tôi muốn sửa chắp vá để có thể đi được rồi đến cửa hàng chính hãng sửa sau.
       * Tôi muốn sửa đảm bảo đi thêm ít nhất 500 kilomet.
       * Tôi muốn sửa xong chuyên nghiệp và có bảo hành.
   12. ***Thời gian tối đa bạn có thể chờ trong quá trình sửa chữa là bao lâu?*** 
       * Chỉ có thể dưới 5 phút
       * Có thể đợi từ 5-20 phút
       * Có thể đợi từ 20-60 phút tùy vào mức độ hư hỏng của xe
       * Có thể đợi đến khi nào sửa xong hoàn toàn.
   13. ***Trong các trường hợp sửa chửa lưu động, bạn muốn gọi theo hình thức nào?*** 
       * Cá nhân
       * 2-3 người
       * Đội nhóm
       * Cửa hàng chính hãng
       * (Dành cho động cơ phân khối lớn, chuyên nghiệp)
   14. ***Bạn có muốn chọn linh kiện cần thay thế riêng biệt cho xe của mình không?*** 
       * Có, tôi am hiểu về xe của mình và chọn đúng loại linh kiện muốn thay.
       * Tôi muốn chọn linh kiện trước rồi có thể thông qua trao đổi với người sửa xe và điều chỉnh phù hợp.
       * Phụ thuộc hoàn toàn vào tiệm sửa xe.

-----------------------------------------------------------------------------------------------------

1. **Nơi sửa xe (công ty, tiệm, gara xe,..)**

* 1. ***Khung giá cho các dịch vụ cơ bản sửa chữa, thay thế,… như thế nào?*** 
     + Dưới 30.000 VNĐ.
     + 30.000 – 60.000 VNĐ.
     + 60.000 – 100.000 VNĐ.
     + Tùy dịch vụ, có thể trên 100.000 VNĐ.
  2. ***Khách đến sửa các vấn đề về các loại xe nào?*** 
     + Xe đạp
     + Xe máy
     + Xe ô tô dân dụng
     + Xe tải (nhỏ, lớn)
     + Xe container
     + Các loại xe khác
  3. ***Khách đến thường gặp các vấn đề hư hỏng nào?*** 
     + Bánh non hơi
     + Thủng lốp
     + Hỏng bugi
     + Hết bình điện
     + Một số sự cố, vấn đề khác
  4. ***Những lúc đông khách hoặc vào những dịp nhu cầu tăng cao (những hôm có trận bóng đá của các cấp ĐTVN,…) thì tiệm có tăng giá sàn của các dịch vụ không?***
     + Có tăng giá
     + Không tăng giá
     + Chỉ tăng hoặc giảm giá khi cần cạnh tranh với những tiệm khác.
  5. ***Có khó khăn gì không khi khách đến sửa xe là người nước ngoài?*** 
     + 2 bên khó giao tiếp, không hiểu khách yêu cầu hoặc cần giúp đỡ gì
     + Hiểu sai ý khách yêu cầu
     + Vẫn hiểu ý khách nhưng không thể giúp đỡ và đáp ứng họ hoàn toàn
     + Không có khó khăn nào cả
  6. ***Ở tiệm sửa xe có wifi/3G/4G không?*** 
     + Tiệm có Wifi/3G/4G
     + Tiệm không có Wifi và nhân viên cũng không dùng 3G/4G
  7. ***Tiệm có nhận khắc phục sự cố trên đường không hay chỉ làm ở tại tiệm thôi?*** 
     + Tiệm chỉ làm tại tiệm thôi và cũng không có ý định mở dịch vụ cứu hộ.
     + Hiện thì tiệm chỉ làm tại tiệm thôi. Trong tương lai, nếu có thể thì sẽ mở rộng ra hình thức cứu hộ lưu động nữa.
     + Tiệm có cả hai hình thức là sửa tại tiệm và cứu hộ lưu động.

1. **Người sửa xe, hiệp sĩ đường phố**
   1. ***Thường anh/chú/bác đứng ở một chỗ rồi chờ ai gọi thì tới hay là đi vòng vòng các phố để tìm người cần giúp đỡ?***
      * Đứng ở địa điểm cố định (trước cổng trường, ở ngã ba, ngã tư,…)
      * Thay đổi vị trí theo từng ngày (nay đứng chỗ này, mai đứng chỗ khác)
      * Đi vòng vòng tìm khách
   2. ***Nếu có người cần giúp ở đoạn đường vắng và xa thì anh/chú/bác có sẵn lòng đi lúc đêm khuya hoặc sáng sớm để giúp không?*** 
      * Chỉ cần có người cần giúp là tôi sẽ đi.
      * Nếu tôi biết trước thông tin cơ bản (tên, tuổi, SĐT, địa chỉ cần giúp đỡ) của người đó thì tôi sẽ đi.
      * Vì khá nguy hiểm nên nếu rủ được người đi cùng thì chúng tôi sẽ đi.
      * Không có gì đảm bảo an toàn cả nên tôi sẽ không đi.
   3. ***Bạn mong muốn được biết những thông tin gì của người cần sửa xe?***
      * Họ tên
      * Giới tính
      * Số điện thoại
      * CMND / Thẻ căn cước / GPLX / Hộ chiếu
      * Địa điểm cần hỗ trợ
      * Số người đang đi chiếc xe đó
      * Loại xe (xe đạp / xe máy / ô tô, xe ga / xe số, hãng xe,…)
      * Vấn đề đang gặp phải (hết xăng, nổ lốp, không đề được số,…)

(Ghi chú của khách hàng)

* 1. ***Hiện nay, khi làm công việc này, những người cần giúp đỡ liên lạc với anh/chú/bác qua hình thức nào?*** 
     + Qua cuộc gọi / tin nhắn điện thoại
     + Qua app nhắn tin thông qua mạng Internet (Zalo, Messenger, Viber,…)
     + Nhờ người đi đường báo hộ
     + Các hiệp sĩ tự tìm thấy và giúp đỡ họ
  2. ***Thường anh/chú/bác đi sửa xe thế này lấy thù lao theo giá chung hay thế nào?***
     + Tùy từng người cần giúp đỡ mà tôi lấy theo giá chung hoặc lấy rẻ, thậm chí miễn phí.
     + Tôi tính tất cả theo giá chung.
     + Tôi tính giá cao hơn một chút để trừ hao vào tiền xăng xe và công đi lại.
     + Tôi lấy theo giá chung với những người cần giúp đỡ mà tôi bắt gặp và tính giá cao hơn một chút với những người gọi tôi đến chỗ họ (tùy vào người đó là ai).