**Bộ câu hỏi phỏng vấn**

1. **Người cần sửa xe**

*(Ghi chú: Các câu màu đỏ là dùng được cho cả người Việt và người nước ngoài)*

1. ***Bạn đã bao giờ gặp trường hợp hỏng xe, hết xăng dọc đường mà không biết kêu ai chưa?***

A. Đã từng rơi vào hoàn cảnh đó

B. Chưa từng trải qua

C. Có gọi nhưng họ ở xa quá không tới giúp được

1. ***Khi xe gặp sự cố bạn thường tìm sự trợ giúp từ ai? (x)***

A. Người thân

B. Người quen làm nghề sửa xe

C. Dịch vụ cứu hộ

D. Nhờ người đi đường giúp

E. Tự mình sửa / dắt bộ đến cây xăng gần nhất

F. Gọi cho chủ xe (trong trường hợp đây là xe đi thuê)

1. ***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? (x)***

A. Có, phòng xa để khi cần có số mà gọi

B. Không, cảm thấy chưa/không cần thiết nên không lưu

C. Không, vì không biết có dịch vụ này

1. ***Khi hỏng xe, hết xăng dọc đường thì bạn sẽ làm gì?***

A. Nhờ người đi đường sửa

B. Dắt xe đến tiệm sửa xe / cây xăng gần nhất

C. Gửi nhờ xe ở nhà dân rồi đặt xe đi công chuyện, xong việc mới quay lại lấy

D. Gọi người thân mang xe tới rồi nhờ họ mang xe hỏng đi sửa

E. Ý kiến khác

1. ***Bạn có sẵn lòng dùng điện thoại khi đi ngoài đường không?***

A. Luôn sẵn lòng

B. Trong trường hợp cần thiết thì sẽ dùng

C. Không muốn dùng điện thoại ngoài đường vì rất nguy hiểm

1. ***Bạn sẵn lòng bỏ ra bao nhiêu phút để chờ cứu hộ đến giúp khắc phục sự cố? (x)***

A. 5 – 10 phút B. 10 – 15 phút

C. Lâu hơn 15 phút D. Không có thời gian để chờ

1. ***Trong trường hợp xe hư và đang gấp, có dịch vụ sẽ giữ và sửa xe giúp bạn. Vậy bạn có tin tưởng giao xe mình cho người lạ không?***

A. Tôi không tin tưởng lắm nên sẽ không giao xe cho họ. Tôi thà gọi người thân mang xe tới rồi nhờ họ mang xe hỏng đi sửa thì hơn.

B. Tôi không tin tưởng lắm nhưng nếu đó là trường hợp bất khả kháng thì đành vậy.

C. Tôi không tin tưởng lắm nhưng vẫn sẽ giao x11e, nếu đến lúc tôi quay lại mà xe đã mất thì tôi sẽ trình báo cho Công an nhờ giải quyết.

D. Tôi tin tưởng vì nếu có người đến tận nơi sửa xe cho mình thì thật tốt quá!

1. ***Bạn sẵn lòng bỏ ra bao nhiêu tiền cho dịch vụ cứu hộ, khắc phục sự cố tận nơi?***

A. 10.000 – 50.000 VNĐ (bao gồm dịch vụ và khoảng cách)

B. 50.000 – 100.000 VNĐ (bao gồm dịch vụ và khoảng cách)

C. 100.000 – 200.000 VNĐ (bao gồm dịch vụ và khoảng cách)

D. Tùy dịch vụ và khoảng cách, có thể trên 200.000 VNĐ

1. ***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? (x)***

A. Tôi sẵn lòng. Được vậy thì tốt quá!

B. Tôi không muốn người khác biết địa chỉ nhà mình.

C. Tôi sao cũng được.

1. ***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? (x)***

A. 5.000 – 10.000 VNĐ

B. 10.000 – 20.000 VNĐ

C. 20.000 – 50.000 VNĐ.

D. Không chênh lệch.

1. ***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? (x)***
2. Tôi chấp nhận vì đó là dịch vụ đáng được trả
3. Tôi chỉ chấp nhận khoảng lệch nhỏ và rất nhỏ
4. Tôi không chấp nhận, tiền đã được tính vào khoảng cách
5. ***Đã bao giờ bạn gặp trường hợp xe hỏng dọc đường nhưng không dám sửa ở những tiệm nhỏ hoặc các xe bơm lưu động vì sợ không uy tín chưa?***

A. Đã từng rơi vào hoàn cảnh đó

B. Chưa từng gặp qua, nhưng nếu chẳng may có rơi vào trường hợp đó thì vẫn sẽ sửa

C. Chưa từng trải qua, nhưng nếu chẳng may có rơi vào trường hợp đó thì chắc cũng không dám sửa

1. ***Đã bao giờ bạn đi trên đường, gặp người bị hỏng xe, hết xăng mà không biết phải giúp thế nào chưa?***

A. Đã từng trong hoàn cảnh đó.

B. Đã gặp trường hợp đó nhưng ngại / không tiện giúp

C. Chưa gặp trường hợp như này bao giờ

1. ***Đã bao giờ bạn đi trên đường thấy nhiều đinh hoặc vật sắc nhọn, dễ gây hư hỏng xe nhưng không biết làm sao để cảnh báo cho nhiều người được biết, hoặc không có thời gian để dọn dẹp các chướng ngại vật đó chưa?***

A. Đã từng trong hoàn cảnh đó và đã nói với người dân xung quanh

B. Đã gặp trường hợp đó nhưng không tiện giúp

C. Chưa gặp trường hợp như này bao giờ

1. ***Đã bao giờ bạn đi trên đường xe sắp hết xăng mà do dự không dám ghé vào cây xăng gần đó để đổ vì sợ bị đổ gian (đồng hồ không chính xác, xăng pha nước,…) chưa?***

A. Đã từng trong hoàn cảnh đó và vẫn cố đi tiếp để tìm cây xăng khác

B. Đã từng trong hoàn cảnh đó nhưng nếu đó là trường hợp bất khả kháng (xăng sắp cạn, không rành địa bàn nơi đó nên không biết các cây xăng khác có đáng tin hơn không,…) thì đành ghé vào đổ tạm

C. Chưa từng trong hoàn cảnh đó bao giờ.

1. ***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? (x)***

A. Tôi muốn.

B. Tôi không hẳn là muốn nhưng nếu biết trước thì tôi sẽ chủ động hơn.

C. Tôi không quan tâm đến giá cả lắm vì không biết mức giá chung trên thị trường.

D. Tôi muốn biết trước hình thức của các loại dịch vụ ở tiệm sửa xe gần chỗ tôi đang qua.

1. ***Bạn có muốn quyết định người sửa xe nào hay không?(x)***
2. Tôi không quan tâm, phụ thuộc vào sự sắp xếp giao phó của ứng dụng
3. Tôi cần biết 3 người gần nhất và có thể chọn họ
4. Tôi cần biết tất cả những người có thể sửa và tùy chọn.
5. ***Trong các trường hợp sửa xe lưu động, bạn muốn mức độ sửa như thế nào? (x)***
6. Tôi muốn sửa chắp vá để có thể đi được rồi đến cửa hàng chính hãng sửa sau.
7. Tôi muốn sửa đảm bảo đi thêm ít nhất 500 kilomet.
8. Tôi muốn sửa xong chuyên nghiệp và có bảo hành.
9. ***Thời gian tối đa bạn có thể chờ trong quá trình sửa chữa là bao lâu? (x)***
10. Chỉ có thể dưới 5 phút
11. Có thể đợi từ 5-20 phút
12. Có thể đợi từ 20-60 phút tùy vào mức độ hư hỏng của xe
13. Có thể đợi đến khi nào sửa xong hoàn toàn.
14. ***Trong các trường hợp sửa chửa lưu động, bạn muốn gọi theo hình thức nào? (x)***
15. Cá nhân
16. 2-3 người
17. Đội nhóm
18. Cửa hàng chính hãng

(Dành cho động cơ phân khối lớn, chuyên nghiệp)

1. ***Bạn có muốn chọn linh kiện cần thay thế riêng biệt cho xe của mình không? (x)***
2. Có, tôi am hiểu về xe của mình và chọn đúng loại linh kiện muốn thay.
3. Tôi muốn chọn linh kiện trước rồi có thể thông qua trao đổi với người sửa xe và điều chỉnh phù hợp.
4. Phụ thuộc hoàn toàn vào tiệm sửa xe

***<Phần dành riêng cho khách nước ngoài>***

1. ***Have you ever gotten troubles when riding motorbikes or driving cars in Vietnam?***

A. Yes, I have.

B. No, I haven’t.

1. ***Do you prefer fixing them yourselves or asking someone for help or bringing it to garages?***

A. I prefer fixing that motorbike / car my own.

B. I would rather repair it with my friends or my team.

C. I would rather bring it to garage for more professional.

D. I would rather ask nearby people for help.

E. I would rather ask the motorbike or car owner to change to another one.

1. ***What are your difficulties when you go to garages or when you ask for help?***

A. Mis-understanding between foreigners and Vietnamese, mechanics in garages

B. Mechanics usually don’t understand what customers requires or needs.

C. Not any difficulties at all

1. **Nơi sửa xe (công ty, tiệm, gara xe,..)**
2. ***Thường thì tiệm hay đợi khách tới sửa hay chủ động quảng cáo hoặc nhờ người giới thiệu để tăng lượng khách?***

A. Ngồi tại tiệm chờ khách

B. Chủ động quảng cáo hoặc nhờ người giới thiệu để tăng lượng khách

C. Cả 2 việc trên

1. ***Tiệm làm việc ngày mấy tiếng? Từ mấy giờ đến mấy giờ?***

A. 1 – 4 tiếng (“từ … đến …” để họ tự trả lời)

B. 4 – 8 tiếng

C. 8 – 12 tiếng

D. Hơn 12 tiếng

1. ***Một ngày thời gian rảnh tại tiệm là khoảng bao nhiêu? (x)***
2. Không có nhiều thời gian rảnh
3. Từ 1-3 tiếng
4. Từ 3-5 tiếng
5. Trên 5 tiếng
6. ***Khung giá cho các dịch vụ cơ bản sửa chữa, thay thế,… như thế nào? (x)***

A. 1.000 – 30.000 VNĐ

B. 30.000 – 60.000 VNĐ

C. 60.000 – 100.000 VNĐ

D. Tùy dịch vụ, có thể trên 100.000 VNĐ

E. Ý kiến khác (……………………………).

1. ***Tiệm có chính sách trợ giá, miễn phí cho đối tượng khách hàng nào không? Có nhóm khách hàng nào phải trả mức giá cao hơn những nhóm còn lại không?***

A. Tiệm lấy rẻ hoặc miễn phí cho HS, SV

B. Tiệm bơm hơi, vá xe miễn phí cho người nghèo hoặc người khuyết tật

C. Nhóm khách nước ngoài sẽ trả mức giá cao hơn

D. Trừ nhóm được miễn / giảm giá thì các nhóm còn lại áp dụng mức giá bằng nhau

1. ***Trong 1 ca trực thì tiệm thường có bao nhiêu thợ?***

A. 1 – 4 người

B. 5 – 10 người

C. Trên 10 người

D. Tùy ngày và tùy dịp mà sẽ có từ … đến … người

1. ***Tiệm có thường đông khách không?***

A. Cũng tùy ngày và tùy dịp, thường thì cuối tuần đông khách hơn trong tuần

B. Thỉnh thoảng đông, nhưng đa phần thì không

C. Thỉnh thoảng không, nhưng đa phần thì đông

D. Lúc nào cũng đông

1. ***Tiệm thường đông khách vào những khung giờ nào?***

A. Buổi sáng B. Buổi chiều – tối

C. Các ngày trong tuần D. Cuối tuần

1. ***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?***

A. Có tăng giá B. Không tăng giá

C. Chỉ tăng hoặc giảm giá khi cần cạnh tranh với những tiệm khác

1. ***Khách của tiệm thường thuộc nhóm đối tượng nào?***

A. Học sinh, sinh viên

B. Người khuyết tật

C. Người lao động phổ thông, hành nghề tự do

D. Nhân viên văn phòng, doanh nhân,…

E. Người nước ngoài

1. ***Khách đến sửa các vấn đề về các loại xe nào? (x)***

A. Xe đạp B. Xe máy

C. Xe ô tô dân dụng D. Xe tải (nhỏ, lớn)

E. Xe container F. Các loại xe khác (…………)

1. ***Khách đến thường gặp các vấn đề hư hỏng nào?***

A. Bánh non hơi B. Thủng lốp

C. Hỏng bugi D. Hết bình điện

E. Một số sự cố, vấn đề khác

1. ***Có khó khăn gì không khi khách đến sửa xe là người nước ngoài? (x)***

A. 2 bên khó giao tiếp, không hiểu khách yêu cầu hoặc cần giúp đỡ gì

B. Hiểu sai ý khách yêu cầu

C. Vẫn hiểu ý khách nhưng không thể giúp đỡ và đáp ứng họ hoàn toàn

D. Không có khó khăn nào cả

1. ***Ở tiệm sửa xe có wifi/3G/4G không? (x)***

A. Tiệm có Wifi/3G/4G

B. Tiệm không có Wifi và nhân viên cũng không dùng 3G/4G

1. ***Tiệm có bảng chỉ dẫn hay danh sách liệt kê các lỗi thông dụng bằng tiếng Anh để dễ dàng trao đổi với khách nước ngoài không?***

A. Tiệm có.

B. Hiện tại tiệm không có nhưng sẽ làm một danh sách như vậy.

C. Hiện tại tiệm không có và cũng không có ý định sẽ làm một danh sách như vậy.

1. ***Tiệm có nhận khắc phục sự cố trên đường không hay chỉ làm ở tại tiệm thôi? (x)***

A. Tiệm chỉ làm tại tiệm thôi và cũng không có ý định mở dịch vụ cứu hộ.

B. 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.

C. Tiệm có cả hai hình thức là sửa tại tiệm và cứu hộ lưu động.

1. **Người sửa xe, hiệp sĩ đường phố**
2. ***Anh/chú/bác làm việc ngày mấy tiếng? Từ mấy giờ đến mấy giờ?***

A. 1 – 4 tiếng (từ … đến …) B. 4 – 8 tiếng

C. 8 – 12 tiếng D. Hơn 12 tiếng

E. Không có giờ cố định, rảnh lúc nào làm lúc đó

1. ***Anh/chú/bác thường đi sửa cá nhân hay đi theo nhóm vài người?***

A. Đi cá nhân B. Đi theo nhóm

C. Đi cá nhân nhưng tùy yêu cầu của khách mà sẽ huy động thêm người tới giúp

1. ***Anh/chú/bác thường hay nhận đi khắc phục những sự cố nào?***

A. Chiết xăng B. Bơm hơi

C. Vá vỏ D. Thay xăm, lốp

E. Ai cần gì thì giúp đó (có báo trước để chuẩn bị)

F. Khác (………………)

1. ***Thường anh/chú/bác đi sửa xe thế này lấy thù lao theo giá chung hay thế nào?***

A. Tùy từng người cần giúp đỡ mà tôi lấy theo giá chung hoặc lấy rẻ, thậm chí miễn phí.

B. Tôi tính tất cả theo giá chung.

C. Tôi tính giá cao hơn một chút để trừ hao vào tiền xăng xe và công đi lại.

D. 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).

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?***

A. Đứng ở địa điểm cố định (trước cổng trường, ở ngã ba, ngã tư,…)

B. Thay đổi vị trí theo từng ngày (nay đứng chỗ này, mai đứng chỗ khác)

C. Đi vòng vòng tìm khách

1. ***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? (x)***

A. Chỉ cần có người cần giúp là tôi sẽ đi.

B. Nếu tôi biết trước thông tin cơ bản (tên, tuổi, SĐT, địa chỉ cần giúp đỡ) của người đó thì tôi sẽ đi.

C. Vì khá nguy hiểm nên nếu rủ được người đi cùng thì chúng tôi sẽ đi.

D. Không có gì đảm bảo an toàn cả nên tôi sẽ không đi.

1. ***Anh/chú/bác mong muốn được biết những thông tin gì của người cần sửa xe?***

A. Họ tên

B. Giới tính

C. Số điện thoại

D. CMND / Thẻ căn cước / GPLX / Hộ chiếu

E. Địa điểm cần hỗ trợ

F. Số người đang đi chiếc xe đó

G. Loại xe (xe đạp / xe máy / ô tô, xe ga / xe số, hãng xe,…)

H. Vấn đề đang gặp phải (hết xăng, nổ lốp, không đề được số,…)

I. Ghi chú của khách hàng

1. ***Nếu bây giờ có một công cụ giúp anh tìm được khách và khách tìm được anh mà anh không cần phải chạy vòng vòng thì anh có sẵn lòng dùng không? (x)***

A. Tôi rất sẵn lòng.

B. Tôi không chắc lắm, tôi muốn tự đi tìm người cần giúp đỡ vì nếu dùng app, có thể tôi sẽ bị bỏ sót qua họ - những người cần giúp đỡ nhưng không sử dụng app.

C. Còn tùy xem tính năng sản phẩm có giúp ích gì cho tôi không.

D. Tôi không dùng điện thoại.

1. ***Anh/chú/bác có mong muốn hay đề xuất nào cho ứng dụng này để tăng sự an toàn cho bản thân và giúp ích được tối đa cho công việc?***

A. Có định vị vị trí cần giúp đỡ

B. Có ảnh khuôn mặt của khách để xác tín (cái này giống Grab)

C. Ý kiến khác (……………)

1. ***Hiện nay, khi làm công việc này, những người cần giúp đỡ liên lạc với anh/chú/bác qua hình thức nào? (x)***

A. Qua cuộc gọi / tin nhắn điện thoại

B. Qua app nhắn tin thông qua mạng Internet (Zalo, Messenger, Viber,…)

C. Nhờ người đi đường báo hộ

D. Các hiệp sĩ tự tìm thấy và giúp đỡ họ

1. ***Anh/chú/bác thường hay gặp những trường hợp, đối tượng nào cần giúp đỡ?***

A. Học sinh, sinh viên

B. Người khuyết tật

C. Người lao động phổ thông, hành nghề tự do

D. Nhân viên văn phòng, doanh nhân,…

E. Người nước ngoài

1. ***Các trường hợp mà anh/chú/bác đã giúp trên đường thường rơi vào các vấn đề hư hỏng nào?***

A. Bánh non hơi B. Thủng lốp

C. Hỏng bugi D. Hết bình điện

E. Các hư hỏng khác (……………)

1. ***Anh/chú/bác có thường hay gặp trường hợp người nước ngoài (có thể là khách du lịch hoặc người đang sinh sống ở Việt Nam) bị hỏng xe dọc đường không?***

A. Chưa gặp trường hợp đó bao giờ

B. Cũng ít khi gặp nhưng không giúp họ được vì không hiểu tiếng

C. Thỉnh thoảng có gặp và có giúp đỡ họ

D. Đã gặp nhiều ca như này và thường thì không hay giúp lắm

E. Đã gặp nhiều ca như này và lần nào cũng giúp

1. ***Anh/chú/bác có gặp khó khăn gì không khi người cần giúp đỡ sửa xe là người nước ngoài?***

A. 2 bên khó giao tiếp, không hiểu khách yêu cầu hoặc cần giúp đỡ gì

B. Hiểu sai ý khách yêu cầu

C. Vẫn hiểu ý khách nhưng không thể giúp đỡ và đáp ứng họ hoàn toàn

D. Không có khó khăn nào cả