**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# **Thông tin chung:**

***1.1 Thời gian:***

*Thứ 5 ngày 16/3/2022*

***1.2 Địa điểm:***

*Coffee House - 101 Ung Văn Khiêm*

***1.3 Thành phần tham gia phỏng vấn:***

* Người phỏng vấn:

Đàm Như Vũ

Trần Thị Linh Chi

Vũ Nhật Hạ

Lê Phan Bảo Trâm

Nguyễn Khánh

Nguyễn Trọng Nghĩa

* Người thực hiện phỏng vấn:

Anh Nhân chủ quán House coffee

1. **Mục đích phỏng vấn:**

*Thu thập nhu cầu, mong muốn của chủ quán cà phê về vấn đề làm sao để quản lý khách hàng*

1. **Khái quát yêu cầu:**

* Yêu cầu chức năng:

Tin nhắn tự động

Thu thập Feedback khách hàng

Lưu trữ thông tin khách hàng

Thống kê, đo lường mật độ khách quay lại quán

* Yêu cầu phi chức năng

Màu chủ đạo: xanh lá,nâu,

Có logo quán, hình ảnh đơn giản trực diện nhất

Tính năng bảo mật

1. **Chi tiết yêu cầu:**

* **Yêu cầu chức năng:**

1. **Tin nhắn tự động:**

Thu thập thông tin khách hàng bao gồm tên, sdt. Đến ngày giảm giá hay sự kiện quan trọng. Hệ thống sẽ tự động gửi thông báo cho khách hàng qua Zalo hoặc Facebook.

1. **Thu thập Feedback khách hàng:**

Hệ thống có nơi để khách hàng có thể Feedback cảm nhận của mình mà không phải chỉ ở trên nền tảng xã hội như Facebook.

1. **Lưu trữ thông tin khách hàng**

Khi khách hàng đăng nhập, hệ thống sẽ lấy thông tin Họ và tên, Số điện thoại để thống kê đồng thời tặng Voucher sau này.

1. **Thống kê, đo lường mật độ khách hàng quay lại:**

Hệ thống sẽ tự thống kê số lượng khách đến và đi, nhu cầu nào được dùng nhiều nhất, phân tích số liệu chính xác để từ đó quán có những giải pháp để phát triển.

* Yêu cầu phi chức năng:
  + Giao diện đơn giản, trực diện
  + Màu chủ đạo: xanh lá
  + Có các danh mục như: sản phẩm, giá cả, thông tin, Feedback,...
  + Có logo quán.
  + Tính năng bảo mật:
* Không thể khai thác thông tin của những khách hàng.

**4. Những vấn đề chưa được giải quyết:**

* Chăm sóc khách hàng ( sinh nhật, lễ, tết).
* Khách hàng truy cập hệ thống theo phương thức nào?
* Những tính năng dành cho người dùng và quản trị viên.
* Khai thác thêm thông tin khách hàng.

**5. Chi tiết nội dung phỏng vấn**

**Người phỏng vấn 1**: Hiện tại bên anh đã từng có một cái hệ thống nào để có thể quản lý khách hàng chưa ạ?

**Chủ quán:** Quản lý khách hàng? Không bên anh chưa có hệ thống nào để quản lý khách hàng

**Người phỏng vấn 1**: Vậy tụi em sẽ trực tiếp vào vấn đề luôn. Nếu mà bên anh có thể làm một hệ thống quản lý khách hàng thì nó có những tiêu chí gì?

**Chủ quán**: Quản lý một cái hệ thống của khách hàng à? Nếu mà quản lý một cái hệ thống khách hàng thì thường là bên anh sẽ quan tâm tới cái vấn đề nhu cầu của khách hàng hơn, các cái đánh giá, feedback của khách hàng, những cái vấn đề về thức uống, không gian, dịch vụ

**Người phỏng vấn 1**: Vậy thì để quản lý những khách hàng đó thì để có thể thu thập thông tin của khách hàng, để mình có thể gửi họ những cái voucher hoặc những cái sự kiện mà do quán mình tổ chức ra

**Chủ quán**: Voucher khuyến mãi, ừ rồi nói tiếp đi

**Người phỏng vấn 2**: Ý của tụi em là khi mà cửa hàng có những cái voucher với lại thông tin giảm giá dành cho khách hàng thì anh muốn gửi tới khách hàng theo hình thức nào?

**Chủ quán**: À theo hình thức nào à?Thường thì là tin nhắn tại vì là gọn nhất. Tại giờ thì nó sẽ qua các cái hệ thống SMS của Zalo thì nó là một cái trực quan nhất. Hoặc là thêm cái là Facebook. Hiện tại là như vậy. Còn SMS thì hiện tại nó không trực quan lắm vì nó không gửi kèm hình ảnh được. Nhưng mà anh nghĩ khi mà cái chương trình có thêm hình ảnh thì nó trực quan hơn

**Người phỏng vấn 2**: Tức là anh muốn kèm theo tin nhắn với hình ảnh ạ?

**Chủ quán**: Đúng rồi, mình ưa theo kiểu gọi là Office, thấy nó sẽ hay hơn

**Người phỏng vấn 2**: Vậy thì cho em hỏi cái hệ thống quản lý khách hàng của tụi em, thì anh muốn thu thập thông tin gì của khách hàng?

**Chủ quán**: Ờm, anh mới vừa nói đó. Nghĩa là thu thập về các cái vấn đề feedback của họ nè, cái nhu cầu của họ nè, đối với lại không gian và nước uống thì khẩu vị của họ đối với một món uống sẽ như thế nào? Theo những sản phẩm về menu của em đang phục vụ thì đối với những cái sản phẩm đó họ sẽ đánh giá ra sao, trong vấn đề về hương vị của nó, hay là cái chất lượng của nó.

**Người phỏng vấn 2**: À ý là em muốn hỏi kĩ hơn là cái thông tin mà anh muốn cập nhật cho khách hàng, tức là khi mà khách hàng đến mua, order đồ uống thì anh muốn lưu giữ những thông tin gì của khách hàng?

**Chủ quán**: À lưu giữ về thông tin của khách hàng hả?

**Người phỏng vấn 2**: Dạ vâng

Chủ quán: Thì theo anh đơn giản là lưu giữ cái số điện thoại hoặc cái tên khách hàng

**Người phỏng vấn 2**: À lưu số điện thoại để mình dễ thuận tiện gửi cái voucher cho khách hàng ạ?

**Chủ quán**: Đúng rồi. Anh nghĩ cái đó thì tùy theo cái vấn đề hệ thống mình quản lý. Nhưng mà đối với lại bên anh thì nếu như lưu giữ thì nên là lưu giữ lại số điện thoại, sẽ có một cái contact trực diện hơn.

**Người phỏng vấn 2**: À vậy thì ngoài những thông tin hồi nãy anh đã nói với tụi em về những cái mà trong hệ thống quản lý khách hàng muốn có, thì ngoài những cái thông tin cơ bản đó ra thì anh có muốn hệ thống quản lý khách hàng có cái gì đó đặc biệt hơn không?

**Chủ quán**: Có gì đó đặc biệt hơn không à? Anh chưa hiểu rõ lắm về câu hỏi của mọi người. Ý là đang muốn hỏi tới vấn đề xây dựng một hệ thống thu thập thông tin có gì đặc biệt hơn hay không, là hơn ở vấn đề là thông tin của khách hàng có thể cho anh biết thêm được những cái điều anh mong muốn hay đặc biệt hơn về cách anh thu gom thông tin của khách hàng? Anh chưa hiểu lắm

**Người phỏng vấn 2**: Dạ cái ý đầu tiên đó anh

**Chủ quán**: Thì anh có nói rồi. Thì mình mong muốn thu gom được tất cả thông tin là feedback của khách hàng đấy, vấn đề về đánh giá của khách hàng đối với sản phẩm và dịch vụ và không gian của mình. Thì khi mình có được những điều đó thì mình sẽ dễ tùy chỉnh hơn. Biết được mong muốn khách hàng như thế nào để mình dễ hướng tới hơn

**Người phỏng vấn 1**: Vậy trong quá trình mình thu thập thông tin khách hàng thì mình sẽ được tên và số điện thoại thì số điện thoại đấy mình có thể tạo ra một hệ thống mà có thể tự động nhắn tin qua bên Zalo mỗi khi có sự kiện hoặc voucher gì đấy

**Chủ quán**: Ừm cái đó nghĩa là kênh truyền thông đi tới khách hàng khi mà có khuyến mãi. Còn hệ thống để cho khách hàng feedback ngược lại cho mình nữa thì anh nghĩ là nó sẽ thông qua một cái app nó sẽ hay hơn. Kiểu vậy một cái app, nếu có

**Người phỏng vấn 2**: Vậy thì anh có muốn hệ thống quản lý khách hàng của mình có cái chức năng gọi là xác định khách hàng thường xuyên đến quán mình và có thể cung cấp được những cái ưu đãi rõ hơn?

**Chủ quán**: Thường thì anh nghĩ là muốn chứ, tất nhiên là phải muốn. Nhưng mà anh nghĩ cái đó giống như tạo một cái cộng đồng thì nó sẽ hay hơn. Nó kiểu tạo ra một hình thức cộng đồng, một group, một cộng đồng của mình thì anh nghĩ bây giờ hiện tại thì nói như tụi em thì đa dạng nhất là mọi người hay dùng fanpage. Fanpage nó giống như một cái trang để giao tiếp với khách hàng. Như khách hàng nào người ta đã thích mình rồi thì người ta sẽ like vào trang fanpage của mình và họ sẽ giao tiếp với mình nhiều hơn ở trên đó. Thì anh không biết là mọi người đang hướng tới một cái nào nữa.

**Người phỏng vấn 2**: Tại vì tụi em cũng muốn làm cái fanpage thì có thể tích hợp vào hệ thống quản lý khách hàng để cho mình dễ tiện theo dõi và ví dụ như khách hàng nào thường lui tới thì sẽ hiện lên để cho nhân viên họ có thể dễ dàng nhận biết hơn. Tụi em đang muốn hỏi vấn đề đó

**Chủ quán**: Anh vẫn chưa có idea lắm cho vấn đề đó. Anh đang hiểu theo là mọi người đang muốn tạo dựng một cái hệ thống làm sao đó để có thể giao tiếp với khách hàng nhiều hơn, một cách mới mẻ hơn so với các nền tảng đang có trên thị trường. Nếu như dùng qua nó thì anh lấy ví dụ theo hình thức liên hệ trực tiếp, thì anh thấy nó sẽ thông qua điện thoại, sẽ có SMS, thì thường mọi người dùng. Hai là dùng qua facebook của hệ thống quán mình, thì khi các bạn vào đó, gửi tin nhắn thông qua Messenger, nó thông qua hình thức đó để thông báo. Còn đối với vấn đề giao tiếp chung, gọi là tương tác thì có hội nhóm hoặc fanpage thì nó thể hiện những hình thức như vậy.

**Người phỏng vấn 2**: Thì đó sẽ là những thông tin ở bên trong cái hệ thống đó sẽ có. Vậy thì khi mà anh muốn làm một hệ thống thì anh muốn bố cục như thế nào. À giao diện hệ thống sẽ như thế nào? Về font chữ, màu sắc, hay là cách trình bày hệ thống.

**Chủ quán**: Đối với quán anh, thật ra thì quán anh hướng theo không gian xanh, không gian yên tĩnh. Nếu như màu sắc mà anh yêu thích thì là màu xanh lá nhiều hơn. Tích hợp với gam màu đất, thì hai cái màu này nó hài hòa với nhau khá nhiều. Trong đó là cái tông mà anh hướng theo này

**Người phỏng vấn 2**: Vậy bố cục và cách sắp xếp thì anh muốn nó sẽ như thế nào ạ?

**Chủ quán**: À, đơn giản và trực diện nhất. Tất cả mọi thứ đều đơn giản. Đơn giản theo kiểu mà không bị quá rối về thông tin, trực diện. Để mọi người khi mà thấy vào sẽ biết được đi vào đâu, dễ sử dụng.

**Người phỏng vấn 2**: À vậy thì mình có muốn hệ thống của mình xuất hiện logo của quán không ạ?

**Chủ quán**: À tất nhiên, hệ thống của mình phải có logo ở đấy chứ. Tinh thần của quán nằm ở đó mà

**Người phỏng vấn 2**: À cái logo của quán sẽ là cái hình mà

**Chủ quán**: Đúng rồi đúng rồi

**Người phỏng vấn 2**: Vậy thì hệ thống của mình anh muốn tính năng bảo mật của mình như thế nào?

**Chủ quán**: Tính năng bảo mật theo anh thì mọi người không thể khai thác thông tin của những khách hàng ghi vào đó để những đối thủ cạnh tranh của mình không lợi dụng vào đó để gây sức ép cho khách hàng của mình

**Người phỏng vấn 2**: Cảm ơn anh đã nhận lời phỏng vấn của tụi em. Thì hiện tại tụi em đã có những thông tin về hệ thống mà anh đang muốn yêu cầu. Nếu như tụi em có một chút vấn đề thì hi vọng anh hỗ trợ tụi em

**Chủ quán**: Ok, luôn luôn sẵn sàng

**Người phỏng vấn 3**: Vậy giờ em tóm gọn lại là idea của tụi em là muốn thiết kế cho anh, là tụi em sẽ thiết kế cho anh một cái website, một ứng dụng riêng dành cho anh. Khi mà bắt đầu vào thì bao gồm đăng nhập tài khoản, ví dụ khách hàng sẽ tải một mã QR. Nếu mà khách hàng muốn quét mã QR và tải ứng dụng đó xuống, trong đó sẽ bao gồm có đăng nhập, mật khẩu. Khi vô được trang web thì gam màu chủ yếu vẫn là màu xanh, bao gồm logo. Nó sẽ có các danh mục cụ thể như là các dòng sản phẩm của bên mình. Tiếp theo là, nó sẽ có một danh mục riêng về quán của mình chẳng hạn như là lịch sử phát triển của quán, tầm nhìn hay là sứ mệnh anh đang muốn hướng đến. Tiếp theo là về giá cả sản phẩm, nói chung nó sẽ có những danh mục riêng để khách hàng dành cảm nhận về quán mình. Tại vì em thấy mặc dù fanpage rất phổ biến nhưng mà anh hoạt động nhiều trên fanpage thì lâu dần sẽ không có-

**Chủ quán**: Tương tác đúng không? Em đang định nói tới tương tác đúng không?

**Người phỏng vấn 3**: Tương tác là một phần nhưng mà nó sẽ không kiểm soát được số lượng khách đến khách đi và những món best seller của bên mình để mình đẩy mạnh và phát triển như thế nào. Vì ở trên fanpage là mọi người chỉ đọc và đến chứ không có

**Chủ quán**: Nó không có sự thống kê

**Người phỏng vấn 3**: Dạ đúng rồi. Không có sự thống kê trong đó và tụi em đang hướng đến một app, ứng dụng riêng cho quán mình để bên anh có thể thống kê được, dễ dàng kiểm soát được khách hàng và biết được là mình nên làm gì để thu hút khách hàng.

**Chủ quán**: À rồi hiểu. Nếu như mà vấn đề về hệ thống đó thì hiện tại đang có KiotViet. Thì KiotViet nó đang làm một việc đó là tính tiền, nhưng thông qua đó nó cũng sẽ thông báo được số lượng món được sử dụng nhiều nhất trong một ngày là những món nào, hay một tháng hay một năm. Đó cũng là làm được kiểu đó.

**Người phỏng vấn 3**: Em nghĩ ứng dụng đó không phải như KiotViet là bán hàng mà nó chỉ là một nơi để mọi người, giống như là nó biết được món gì mới được update lên

**Chủ quán**: Nó sẽ thống kê theo kiểu phân tích

**Người phỏng vấn 3:** Hầu như đánh mạnh vào app thì nó sẽ là cảm nhận của khách hàng lên món ăn, sẽ có một blog riêng dành cho khách hàng vào trong quán của mình thay vì cái fanpage. Vì theo em nhận thấy khách quan là fanpage mình tương tác khá ít, thực sự là như vậy

**Chủ quán**: Đúng rồi, tình hình là như này. Câu chuyện là về quán của anh. Cái quán cafe thật ra phía dưới là anh muốn tạo không gian chung cho public ra ngoài một tí, nhưng theo hình thức, bản chất ban đầu của nó thì nó đang được phục vụ trong văn phỏng của anh. Em làm rồi em biết. Thì nói rõ hơn nó là nơi để anh làm việc nhân sự ở phía trên xuống có không gian làm việc. Và do kiểu đó nên anh muốn public ra ngoài luôn, Để lôi kéo những người cùng đam mê về một không gian yên, một không gian làm việc thoải mái hơn tí. Một nơi dành cho làm việc, đọc sách. Đó là cái anh tạo ra, và cả anh cũng là người sử dụng. Sau đó anh cũng mong muốn những người thích không gian giống mình sử dụng luôn. Ý đồ ban đầu của quán anh nó như vậy. Thứ hai nữa là vì sở thích thức uống của anh nữa. Vì nếu như anh lựa chọn đi ra ngoài, tìm một quán có không gian giống như là mình muốn giữ là cái thứ nhất, cái thứ hai mình điều khiến được vấn đề về khẩu vị của mình. Kiểu như bây giờ anh ra anh đi uống ly nước cam người ta bỏ quá nhiều đường thì anh cũng phải chấp nhận thôi chứ sao giờ, quán họ bản kiểu đó thì anh uống hay không uống thì đó là chuyện của anh. Anh có feedback thì chưa chắc họ muốn thay đổi bởi vì là cảm nhận riêng của anh. Cho đến khi anh kinh doanh được cái này thì anh có thể kiểm soát được bộ máy pha chế của anh thì anh có quyền quyết định được cái khẩu vị của nó. Thì đó là những yếu tố mà anh đã tạo ra.

**Người phỏng vấn 3**: Em thấy câu chuyện về việc mở quán của anh khá là thú vị. Thì hiện tại là hệ thống của tụi em sẽ được dựa trên ý tưởng, nên là tụi em sẽ có một số thắc mắc về thông tin, kiểu như anh là chủ của quán thì anh muốn quản lí khách hàng của mình như thế nào. Hiện tại thì tụi em chỉ đang dựa trên cái cơ bản nhất để xây dựng thông tin. Trong quá trình tụi em có thể làm đi làm lại nhiều lần nên là mong sau này anh có thể giúp đỡ tụi em để có thể xây dựng nên một hệ thống tốt

**Chủ quán**: Ok, thế thì đứng trên phương diện anh sẽ theo tinh thần là mọi người sẽ xây dựng một hệ thống sao cho tốt cho một quán cà phê mà nó có thể kiểm soát vấn đề về thông tin khách hàng, cũng như có thể giao tiếp được với khách hàng tốt nhất. Thì mình sẽ dựa trên cái mục đích như vậy. Và anh sẽ nắm ý đó và đứng trên phương diện có thể hỗ trợ mọi người một cách tốt nhất. Nhưng mà nếu như mọi người xoay quá sâu về quán của anh thì rất là khó làm việc. Thì công việc chính của anh không phải là quán cà phê nhưng mà anh cũng rất đam mê về kinh doanh cà phê theo hình thức là anh muốn tạo ra một chất lượng cho không gian của anh, và thức uống, cái mình muốn riêng của mình xong mình tạo ra nó, mình muốn chia sẻ đối với những người thích như mình, sở thích như mình. Chứ mình không phải là kiểu làm sao để có thể tạo ra doanh thu cao nhất cho quán mà anh muốn giữ một chất lượng tốt nhất cho quán, giống như không gian mình mong muốn. Thành ra giống như tụi em đang làm sao hiệu quả nhất cho quán có thể phát triển được doanh thu nó lên để kiểm soát được nguồn khách hàng của mình nữa. Nên anh em mình sẽ dựng kiểu đó

**Nhóm phỏng vấn**: Cảm ơn anh đã để tụi em phỏng vấn ạ

**Chủ quán**: ừ không có gì