**CÂU HỎI PHỎNG VẤN THU THẬP THÔNG TIN VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG**

1. **Phỏng vấn**: Chào anh/chị, chúng tôi là sinh của trường ĐH Kinh tế. Chúng tôi đang thực hiện một đề án về việc phát triển hệ thống quản lý khách hàng. Không biết anh/chị có thể dành ít thời gian để trao đổi với chúng tôi được không ạ?
2. **Phỏng vấn**: Anh/chị có thể giới thiệu về quán cafe của mình được không? Ví dụ như tên của quán, địa chỉ, mô tả về sản phẩm/dịch vụ, và đối tượng khách hàng mà quán hướng đến.
3. **Phỏng vấn**: Anh/chị có thể cho tôi biết quán cafe của bạn có bao nhiêu khách hàng đến quán trong một ngày không?
4. **Phỏng vấn**: Anh/chị có thường xuyên thu thập thông tin khách hàng của mình không? Vậy Anh/chị muốn thu thập thông tin gì từ khách hàng của mình?
5. **Phỏng vấn**: Anh/chị thường thu thập thông tin theo hình thức nào ?
6. **Phỏng vấn**: Anh/chị có muốn xây dựng một Hệ thống để lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng không?
7. **Phỏng vấn**: Anh/chị muốn hệ thống quản lý khách hàng của mình có những chức năng gì?
8. **Phỏng vấn** : Anh/chị có yêu cầu đặc biệt nào cho hệ thống không?
9. **Phỏng vấn** : Anh/chị muốn hệ thống quản lý khách hàng của mình tích hợp với các hệ thống khác trong quán cafe không?
10. **Phỏng vấn** : Anh/chị có muốn tích hợp chức năng đặt hàng trực tuyến vào hệ thống quản lý khách hàng của mình không? 🡪 lan man. Nếu khách trả lời là có thì nhóm có làm hệ thống đặt online cùng với hệ thống quản lý khách hàng cho họ không?
11. **Phỏng vấn** : Anh./chị muốn hệ thống quản lý khách hàng có tính năng gì khác, ví dụ như phân tích dữ liệu hoặc gửi thông báo cho khách hàng?
12. **Phỏng Vấn**: Anh/chị có yêu cầu về bảo mật thông tin khách hàng trong hệ thống của mình không?
13. **Phỏng Vấn**: Anh/chị có muốn phát triển một ứng dụng di động để khách hàng của bạn có thể dễ dàng truy cập vào thông tin và khuyến mãi của quán cafe không?
14. **Phỏng Vấn**: Anh/chị có yêu cầu về tương thích với các thiết bị khác nhau (máy tính, điện thoại, máy tính bảng) không?
15. **Phỏng Vấn**: Bạn có muốn khách hàng của bạn có thể đăng ký tài khoản trên hệ thống quản lý khách hàng của bạn không?
16. **Phỏng Vấn**: Bạn muốn hệ thống quản lý khách hàng có chức năng gửi email hay tin nhắn SMS tới khách hàng không?
17. **Phỏng Vấn**: Bạn muốn hệ thống quản lý khách hàng có tính năng tạo báo cáo về hoạt động của quán cafe không?
18. **Phỏng Vấn**:Bạn có muốn tích hợp các dịch vụ thanh toán trực tuyến vào hệ thống quản lý khách hàng của mình không?
19. **Phỏng Vấn**: Bạn muốn hệ thống quản lý khách hàng của mình có thể tự động tạo mã giảm giá hoặc thẻ thành cho khách hàng không?
20. **Phỏng Vấn**:Bạn muốn hệ thống quản lý khách hàng có chức năng ghi chú hay ghi lại lịch sử mua hàng của khách hàng không?
21. **Phỏng Vấn**:Bạn có muốn hệ thống quản lý khách hàng tích hợp chức năng đánh giá hoặc bình luận của khách hàng không?
22. **Phỏng Vấn**: Bạn muốn hệ thống quản lý khách hàng của mình có tính năng nhắc nhở khách hàng đến quán cafe của bạn sau một khoảng thời gian nhất định không?
23. **Phỏng Vấn:** Bạn muốn hệ thống quản lý khách hàng có chức năng xác định khách hàng VIP và cung cấp các ưu đãi cho khách hàng này không?
24. **Phỏng Vấn**: Bạn có yêu cầu về tốc độ xử lý và độ trễ của hệ thống quản lý khách hàng không?

🡪 Các câu hỏi đặt một cách rời rạc, chưa có sự logic, chưa hình dung được TO-BE system mà nhóm đang định hướng cho khách.

Mục đích của hệ thống quản lý khách hàng là gì? 1) Quản lý liên hệ, thông tin khách; 2) Quản lý chiến dịch quảng cáo tới khách; 3) Quản lý dịch vụ chăm sóc khách hàng.

Cần bám vào mục tiêu này để gợi ý cho chủ quán những chức năng mà một hệ thống quản lý khách hàng cần có.