**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHO**

**CỬA HÀNG TẠP HÓA**

* Địa điểm khảo sát: Chợ Miếu Bông, Cồn Mong, Hòa Xuân, Đà Nẵng
* Đối tượng được phỏng vấn: Chủ tạp hóa

**I.Mở đầu**

Dạ chào cô, chúng con là sinh viên của trường ĐH Kinh Tế Đà Nẵng. Sắp tới chúng con có bài tập nhóm khảo sát yêu cầu phát triển một hệ thống quản lý. Không biết cô có thể cho bọn con xin chút thời gian để trả lời một số câu hỏi phỏng vấn không ạ?

Để tránh mất thời gian của cô chúng con sẽ hỏi nhanh một chút và xin phép quay video và ghi âm cuộc hội thoại để lưu trữ dữ liệu cho quá trình làm bài ạ.

Để lấy dữ liệu làm cơ sở cho quá trình làm bài tập nhóm sau này thì cô cho phép nhóm con có thể quay video và ghi âm cuộc phỏng vấn này cô nhé! Con cảm ơn cô!

**II.Nội dung hỏi**

**1.Thông tin về cơ bản về quán tạp hóa:**

1. Cô bán quán tạp hóa này bao lâu rồi ạ, quán có bao nhiêu nhân viên ạ?
2. Tạp hóa mình chỉ có ở đây thôi hay có chi nhánh nào khác không ạ? Nếu có cô quản lí các chi nhánh đó ra sao ạ?
3. Tệp khách hàng chính của cửa hàng là ai?
4. Tạp hóa mình chủ yếu bán các loại hàng hóa nào ạ?

**2.Quy trình vận hành của quán hiện tại:**

1. Thường thì quy trình một ngày bán hàng của của cô diễn ra như thế nào ạ? (sau mỗi phần sẽ hỏi về khó khăn sau đó đề xuất giải pháp)

**Hỏi về từng quy trình chi tiết**

**a. Quy trình bán hàng tại tiệm**

**AS-IS**

1. Vậy đầu tiên về bán hàng ngay tại tiệm thì khi khách hàng vào mua cô sẽ có những thao tác như nào ạ?
2. Cô có ghi chép lại hóa đơn để lưu lại cho bản thân hay gửi lại hóa đơn cho khách không ạ?
3. Cô ghi chép bằng các cách nào ạ ? (Viết tay/ excel…)
4. Trong hóa đơn thường hiển thị những thông tin gì ạ?
5. Có những khó khăn gì quán gặp phải khi làm hóa đơn ạ?
6. Quán có hỗ trợ thanh toán theo hình thức gì ạ? (Tiền mặt/ Chuyển khoản..)
7. Cô có cho khách hàng đổi trả sản phẩm khi đã thanh toán không ạ? Nếu có thì hóa đơn sẽ sửa đổi ra sao ạ? Việc hoàn trả tiền diễn ra như thế nào?
8. Ngoài ra cô có áp dụng chương trình khuyến mãi gì không ạ (ví dụ như mua 1 tặng 1 chẳng hạn)?

**TO-BE**

1. Nếu có một hệ thống hỗ trợ nhập dữ liệu bán hàng  tự động in hóa đơn ngay khi khách mua thì cô có thấy tiện hơn không?
2. Ngoài in hệ thống cũng có thể gửi hóa đơn điện tử cho khách qua email/ zalo, cô có muốn dùng không?
3. Khi làm hóa đơn, cô có muốn hệ thống tự động hiển thị các thông tin cơ bản (mã hóa đơn, tên sản phẩm, giá, số lượng, tổng tiền, phương thức thanh toán) để tránh sai sót không thì cô thấy như thế nào? Cô cũng có thể sau khi chọn các loại hàng thì hệ thống sẽ tự động hiện giá hiện hành và tự động cộng tổng cộng tiền cho hóa đơn đó luôn ạ.
4. Nếu hệ thống hỗ trợ tìm kiếm sản phẩm theo từ khóa và gợi ý ngay khi nhập (ví dụ nhập chữ “bút” thì gợi ý danh sách bút Thiên Long để chọn), cô thấy như thế nào?
5. Nếu hệ thống hỗ trợ ghi nhận nhiều hình thức thanh toán khác nhau (tiền mặt, chuyển khoản, ví điện tử) và lưu chi tiết cho từng hóa đơn, cô có thấy cần thiết không?
6. Nếu khách muốn điều chỉnh mặt hàng mua khi hoặc đổi trả khi đã xuất hóa đơn, hệ thống có thể cho phép chỉnh sửa lại hóa đơn và tính toán lại số tiền. Cô có muốn áp dụng tính năng này không?
7. Nếu hệ thống có thể tự động áp dụng chiết khấu hoặc khuyến mãi khi bán hàng, đồng thời hiển thị rõ ràng trên hóa đơn để khách dễ kiểm tra, cô có thấy tiện lợi không?
8. Nếu hệ thống gợi ý thêm sản phẩm bán kèm (cross-sell) hoặc sản phẩm thường mua chung để quán dễ tư vấn khách, cô có thấy hữu ích không?
9. Ngoài ra cô còn mong muốn gì nữa không ạ?

**b. Quy trình mua nợ và theo dõi nợ khách hàng**

**AS-IS**

1. Quán có cho khách mua nợ không ạ? Nếu có thì hạn trả ra sao? Có sinh thêm lãi gì không ạ?
2. Ví dụ có cho khách nợ thì cô lưu các thông tin nợ đó như nào ạ? Lưu theo nợ từng hóa đơn hay mỗi lần nợ lại dồn lại ạ?
3. Thường thì cô theo dõi bằng cách nào để biết khách sắp đến hạn trả nợ ạ?

⇒ Nếu khách trả lời thường gặp khó khăn, khó ghi nhớ, quên hạn trả của khách ⇒ Bổ sung câu hỏi: Vậy cô có muốn hệ thống áp dụng nhắc nhở không ạ?

**TO-BE**

1. Nếu có hệ thống lưu lại lịch sử nợ theo từng hóa đơn hoặc tự động cộng dồn theo từng khạc(tùy vào quán cho nợ theo cách nào), cô có thấy dễ theo dõi hơn không? (Câu hỏi áp dụng nếu quán cho khách mua nợ)
2. Hệ thống có thể nhắc nhở khi gần đến hạn trả nợ của khách. Cô có muốn được nhận thông báo như vậy không?
3. Khi khách hàng trả nợ, cô có muốn được xem lại lịch sử tất cả các lần thanh toán trước đó không?
4. Cô có muốn hệ thống phân loại tình trạng nợ (ví dụ: mới nợ, sắp đến hạn, quá hạn) hoặc phân loại khách hàng có hay nợ không để dễ quản lý hơn không?

**c. Lưu thông tin khách hàng, lịch sử mua, tích điểm**

**AS-IS**

1. Sau khi khách mua hàng như vậy cô có lưu lại thông tin của khách không ạ? Nếu có thì sẽ lưu những loại thông tin gì?
2. Có những khách hàng mua thường xuyên, cô có lưu lại lịch sử không ạ? Có những khó khăn gì khi theo dõi lịch sử mua (đề xuất cải thiện bên hệ thống)

⇒ Nếu khách hàng trả lời không theo dõi lịch sử mua vì cảm thấy khó khăn/ không theo dõi được => Bổ sung câu hỏi: Vậy nếu hệ thống bọn con giúp cô lưu lịch sử cho tiện theo dõi cô thấy có ích không ạ? (Phần TOBE)

1. Cô có áp dụng tích điểm, phân loại khách hàng (trung thành/ không trung thành) để phục vụ cho chương trình khuyến mãi hay tặng quà các dịp lễ tết sinh nhật cho khách không ạ?

⇒ Nếu khách hàng trả lời không tích điểm mà chỉ ghi nhớ theo sổ sách hoặc theo trí nhớ (quen mặt khách) thì => Bổ sung câu hỏi: Vậy nếu hệ thống bọn con giúp cô tích điểm dựa trên tần suất mua của khách cho tiện theo dõi cô thấy có ích không ạ?

**TO-BE**

1. Nếu hệ thống cho phép lưu thông tin khách (tên, số điện thoại/ email, địa chỉ, lịch sử mua) thì cô có muốn quản lý tập trung không?
2. Với khách mua thường xuyên, hệ thống có thể hiển thị lịch sử mua để cô nắm nhanh. Cô thấy tính năng này có cần thiết không?
3. Nếu hệ thống tự động tích điểm dựa trên số lần mua hoặc số tiền mua và phân loại khách hàng (trung thành, bình thường), cô có muốn sử dụng để áp dụng khuyến mãi không?
4. Trong các dịp lễ tết, sinh nhật khách hàng, hệ thống có thể gợi ý danh sách khách để tặng quà hoặc giảm giá. Cô có muốn dùng tính năng này không?

**d. Quy trình nhập hàng**

**AS-IS**

1. Về quy trình nhập hàng thường diễn ra như nào ạ?
2. Sau khi nhập hàng, cô thường lưu lại lịch sử nhập hàng bằng cách nào để tiện kiểm soát sau này?
3. Khi nhập hàng, cô thường ghi chép những thông tin gì? Ví dụ số lượng, giá, ngày sản xuất, hạn dùng, hay các chi phí khác?
4. Cách ghi chép thông tin nhập hàng hiện tại là gì? (Sổ tay, Excel, hay phần mềm khác?)

**TO-BE**

1. Khi nhập hàng, cô có muốn hệ thống ghi lại các thông tin chi tiết (tên hàng, số lượng, giá nhập, nhà cung cấp, ngày nhập) không?
2. Cô có muốn mỗi lần nhập hàng được lưu thành lịch sử riêng để dễ dàng tra cứu theo ngày hoặc theo từng nhà cung cấp không?
3. Nếu hệ thống tự động cộng thêm số lượng vào tồn kho sẵn có, hoặc tạo mới nếu là mặt hàng mới, cô có thấy hữu ích không?
4. Cô có muốn hệ thống hỗ trợ quét mã vạch khi nhập hàng để cập nhật nhanh và chính xác không?

**e. Quản lý hàng hóa và tồn kho**

**AS-IS**

1. Sau khi nhập hàng, cô kiểm tra, sắp xếp, quản lý tồn kho hàng hóa như thế nào?
2. Khi sắp xếp hàng trong kho, cô thường dựa trên tiêu chí nào (ngày nhập, hạn dùng, loại hàng…)?
3. Cô có cách nào để theo dõi hàng nào sắp hết hay còn nhiều không (hay chỉ khi khách hỏi mới biết)?
4. Cô có thường xuyên làm kiểm kê định kỳ kho hàng không? Nếu có thì theo tuần, tháng hay quý?
5. Cô có từng gặp sai lệch giữa số liệu sổ sách và hàng thực tế chưa? Nếu có thì xử lý ra sao?

**TO-BE**

1. Khi có hàng hóa mới, cô có muốn hệ thống tự động tạo mã hàng hóa và lưu thông tin chi tiết (tên, số lượng, giá nhập, ngày sản xuất, hạn dùng) không ạ?
2. Hệ thống có thể hiển thị tồn kho theo thời gian thực, biết ngay sản phẩm nào còn nhiều, sản phẩm nào sắp hết. Cô có thấy hữu ích không?
3. Nếu có cảnh báo khi hàng sắp hết hạn hoặc sắp hết số lượng, cô có muốn hệ thống nhắc tự động không?
4. Cô có muốn hệ thống cho phép phân loại hàng theo nhóm (ví dụ: bột giặt, dầu gội, văn phòng phẩm…) để tiện theo dõi không?
5. Cô có cần hệ thống hỗ trợ quản lý nhiều đơn vị tính cho cùng một sản phẩm (ví dụ: bán lẻ từng cây bút hoặc bán theo hộp) không?
6. Nếu một mặt hàng ngừng kinh doanh, cô muốn hệ thống ẩn đi khỏi danh mục hay vẫn giữ lại để tra cứu lịch sử bán?
7. Cô có muốn lưu thêm thông tin chi tiết về hàng hóa (thương hiệu, màu sắc, kích cỡ…) để dễ tìm kiếm không?

**f. Quản lý giá bán**

**AS-IS**

1. Hiện tại cô đang xác định giá bán như thế nào? (ví dụ: cộng thêm phần trăm vào giá nhập, hay dựa theo giá thị trường)
2. Giá có thường xuyên thay đổi không ạ? Nếu có thì thay đổi theo những yếu tố nào (mùa, dịp lễ, nhu cầu thị trường…)?
3. Khi cần thay đổi giá, cô thường cập nhật như thế nào? (ghi tay, chỉnh trong Excel, hay nhớ trong đầu)
4. Cô có gặp khó khăn gì khi cập nhật giá (vd: quên cập nhật, mất đồng bộ giữa các sản phẩm, hoặc khách thắc mắc vì giá thay đổi)?

**TO-BE**

1. Nếu hệ thống có thể lưu lại lịch sử thay đổi giá (ngày thay đổi, người thay đổi, lý do) thì cô có muốn áp dụng tính năng này không?
2. Cô có muốn hệ thống hỗ trợ công thức tính giá bán dựa trên giá nhập (ví dụ: Giá bán = Giá nhập + X%, hoặc Giá bán = Giá nhập × 1.2) và tự động cập nhật không?
3. Khi giá thay đổi, hệ thống sẽ tự đồng bộ sang tất cả màn hình bán hàng và danh mục liên quan. Cô có thấy hữu ích không?
4. Nếu có sản phẩm bán theo nhiều đơn vị (ví dụ: lon và thùng), cô có muốn hệ thống tự động tính giá bán theo tỷ lệ quy đổi không?

**g. Nhà cung cấp và nợ nhà cung cấp**

**AS-IS**

1. Cô thường nhập hàng từ khoảng bao nhiêu nhà cung cấp? Có lưu lại thông tin của họ (tên, số điện thoại, địa chỉ…) như thế nào?
2. Khi cần nhập thêm hàng, cô liên hệ nhà cung cấp bằng cách nào? Qua điện thoại, email hay trực tiếp?
3. Với các nhà cung cấp, cô thanh toán ngay hay để nợ?
4. Nếu để nợ thì cô theo dõi ra sao? Làm sao để cô nhớ khi đến hạn trả?
5. Khi trả nợ, cô thường trả theo từng hóa đơn hay cộng dồn theo nhà cung cấp?

**TO-BE**

1. Nếu hệ thống lưu đầy đủ thông tin nhà cung cấp và lịch sử giao dịch (tên, số điện thoại, địa chỉ, lần nhập hàng, số tiền đã trả/nợ), cô có thấy tiện không?
2. Nếu một nhà cung cấp ngừng hợp tác, hệ thống có thể ẩn đi khỏi danh sách chính nhưng vẫn giữ lịch sử giao dịch để tra cứu, cô có muốn vậy không?
3. Nếu hệ thống có báo cáo tổng hợp nhập hàng theo từng nhà cung cấp (để biết ai cung cấp mặt hàng nhiều nhất hoặc giá tốt nhất), cô có cần không?
4. Với các đơn hàng nợ, hệ thống có thể tự động cộng dồn nợ theo từng NCC, đồng thời nhắc hạn thanh toán để tránh quên. Cô có thấy hữu ích không?

**h. Báo cáo**

**AS-IS**

1. Hiện nay quán mình theo dõi doanh thu hằng ngày/hằng tuần/hằng tháng như thế nào?
2. Khi muốn so sánh doanh thu giữa các ngày, tuần, tháng, cô thường làm ra sao?
3. Cô có theo dõi lợi nhuận (lãi – lỗ) hay chỉ quan tâm doanh thu?
4. Khi muốn biết lãi – lỗ trong một khoảng thời gian, cô có gặp khó khăn gì không?

**TO-BE**

1. Trong tính năng báo cáo, cô muốn có các loại báo cáo nào ạ? (gợi ý báo cáo doanh thu/ tồn kho/ hàng hóa bán chạy/ lời lãi…)
2. Cô có muốn hệ thống hiển thị lãi – lỗ dựa trên chi phí nhập hàng và doanh thu bán ra không ạ?
3. Hệ thống cũng có thể có báo cáo bán hàng theo sản phẩm, giúp biết sản phẩm nào bán chạy nhất hoặc tỉ lệ nhập/bán. Cô có muốn sử dụng báo cáo chi tiết này không ạ?
4. Cô có muốn xem báo cáo theo từng nhóm hàng, ví dụ so sánh doanh thu nhóm bột giặt với nhóm văn phòng phẩm không ạ?
5. Khi xem báo cáo, cô thích dạng con số chi tiết hay biểu đồ trực quan dễ nhìn hơn ạ?
6. Cô có muốn báo cáo tổng hợp cuối ngày/tuần/tháng được gửi hoặc thông báo tự động không ạ?
7. Khi cần, cô có muốn báo cáo được xuất ra file Excel hoặc PDF để in hay gửi cho khách không ạ?
8. Cô có muốn hệ thống gợi ý nhập thêm hàng dựa trên báo cáo bán chạy không ạ?

**PHI CHỨC NĂNG**

Dạ, vừa rồi bọn con đã hỏi cô về các tính năng chính mà hệ thống có thể hỗ trợ. Bây giờ, để hệ thống vận hành thuận tiện cho cô, bọn con xin phép hỏi thêm về cách sử dụng, giao diện và trải nghiệm cô mong muốn nhé ạ

1. Cô muốn hệ thống sử dụng trên thiết bị nào (máy tính, điện thoại, hay cả hai)? Desktop/Web/App/Android/IOS… hay hỗ trợ trên nhiều thiết bị khác nhau (điện thoại, máy tính bảng, máy tính) với dữ liệu đồng bộ để cô có thể quản lý ở bất kỳ đâu không ạ?
2. Trong trường hợp mất Internet, cô có muốn hệ thống cho phép tiếp tục sử dụng (ví dụ tạo hóa đơn, ghi nhận nhập hàng), rồi tự động đồng bộ lại khi có mạng để không mất dữ liệu không ạ?⇒ (Ví dụ như khi bán hàng mà tiệm bị mất mạng, hệ thống vẫn cho mình tạo hóa đơn, ghi nhận dữ liệu. Rồi khi có mạng lại thì thông tin này sẽ tự động đồng bộ, không bị mất dữ liệu.)
3. Cô có muốn hệ thống có chức năng tự động gửi thông báo qua điện thoại, ví dụ như báo cáo hằng ngày/tuần hoặc nhắc nhở những việc quan trọng không ạ?
4. Theo cô, giao diện như thế nào thì sẽ dễ dùng hơn? Nếu có phần mềm/hệ thống nào cô từng dùng thấy thuận tiện, cô có thể chia sẻ để bọn con học hỏi được không ạ?
5. Cô muốn hệ thống theo phong cách/ tông màu chủ đạo như thế nào ạ?
6. Ai có thể dùng hệ thống này ạ? (Chủ quán/nhân viên/khách hàng…)
7. Theo cô, hệ thống nên chỉ dùng cho một người tại một thời điểm, hay cần cho phép nhiều người dùng đồng thời?
8. Cô muốn hệ thống hoạt động trong thời gian nào ạ? Ví dụ chỉ trong giờ bán hàng, hay luôn 24/7 để dữ liệu được cập nhật và đồng bộ liên tục, không bị mất thông tin?
9. Lượng dữ liệu sẽ phát sinh hàng ngày là bao nhiêu? Cô mong muốn hệ thống xử lý giao dịch trong bao lâu (ví dụ: dưới 3 giây khi tạo hóa đơn)?
10. Cô mong muốn bảo mật ở mức nào (ví dụ: đăng nhập bằng mật khẩu, OTP, vân tay/FaceID)?
11. Cô có muốn thông báo khi phát hiện đăng nhập bất thường từ máy khác?
12. Cô có muốn lưu lịch sử đăng nhập không?
13. Cô mong muốn khi có lỗi thì sẽ được hỗ trợ qua cách nào? (Ví dụ: gọi điện, chat online, hay nhân viên đến trực tiếp).
14. Cô mong muốn hệ thống có cần được cập nhật định kỳ (tự động hoặc thủ công) để đảm bảo ổn định không?

**Trường hợp : Nếu cô đã sử dụng hệ thống**

1. Hiện tại cô đang dùng hệ thống nào để quán lỷ quán tạp hóa mình không ạ?
2. Cô thấy hệ thống hiện tại hỗ trợ được những điểm nào thuận lợi? Có đáp ứng được các quy trình hiện nay của quán không ạ? ⇒ Nếu không ⇒ gợi ý hệ thống bên mình
3. Trong quá trình dùng có gặp khó khăn hay hạn chế nào không? Ví dụ như thao tác phức tạp, dễ sai sót, hoặc báo cáo chưa đầy đủ?
4. Nếu được nâng cấp hoặc thay thế hệ thống, cô mong muốn bổ sung thêm tính năng gì để quản lý dễ hơn?

* Đề xuất các giải cho hệ thống của mình

**Lời kết buổi phỏng vấn**

Dạ con xin cảm ơn cô rất nhiều vì đã dành thời gian trao đổi với chúng con rất chi tiết và thẳng thắn trong buổi phỏng vấn ngày hôm nay. Những thông tin này giúp chúng con có thể hiểu rõ hơn về quy trình hoạt động của quán, từ đó chúng con có thể đề xuất và xây dựng một hệ thống phù hợp, hỗ trợ tốt hơn cho quán tạp hóa của cô ạ.