

**BÀI TẬP KHẢO SÁT VÀ THU THẬP YÊU CẦU**  
**ĐỀ ÁN: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CỬA HÀNG BÁN SÁCH**

3123410436 – Phan Hoàng Vũ  
3123560003 - Trần Văn Bắc  
3123410165 - Cù Minh Khoa  
3123410396 -- Nguyễn Tiến Trung  
3123410121 - Lê Minh Huy  
3123410230 - Sử Việt Nam

**• Thực hiện bảng câu hỏi (ít nhất 15 câu) để thu thập yêu cầu khách hàng.**

\* Cú pháp thực hiện trước khi thu thập yêu cầu khách hàng bằng Telecare: -Hi anh/ chị, em là ..., nhân viên của cửa hàng Sách ....

\* Các câu hỏi:

1. Bạn thích đọc thể loại sách nào?(tiểu thuyết, trinh thám, khoa học viễn tưởng,..)
2. Bạn có yêu cầu về chất lượng của sản phẩm không?
3. Bạn có hài lòng với cuốn sách mình đã chọn?
4. Yếu tố nào quan trọng nhất khi bạn quyết định mua một cuốn sách? (Giá cả, nội dung, tác giả, nhà xuất bản, đánh giá từ người khác, v.v.)
5. Bạn mong muốn cải tiến chăm sóc khách hàng trong quá trình mua sách không?
6. Theo bạn, điều gì là quan trọng để giữ chân được khách hàng? Đó là những cuốn sách hay dịch vụ?
7. Bạn có phản hồi gì về nhân viên tư vấn sách cho bạn không?
8. Bạn có thích các chương trình hội sách hoặc sự kiện giới thiệu sách không?

9. Bạn có gặp khó khăn gì khi tìm kiếm hoặc chọn mua sách không? Nếu có, đó là gì?
10. Bạn mong đợi nhận được sự hỗ trợ từ nhà cung cấp trong quá trình sử dụng sách không?
11. Bạn có quan tâm đến việc đổi trả hoặc bảo hành sách không?
12. Bạn có quan tâm đến các chương trình khuyến mãi theo chủ đề hoặc dịp lễ không?
13. Bạn mong muốn biết phần tiếp theo hoặc loại sách có liên quan mình đã chọn?
14. Trải nghiệm dịch vụ của bạn trong quá trình mua sách thấy như thế nào?
15. Bạn có thường xuyên tìm kiếm sách theo tác giả hoặc nhà xuất bản cụ thể không?

## • **Trình bày kết quả phản hồi**

1. **Bạn thích đọc thể loại sách nào?**  
→ Tôi thích đọc tiểu thuyết, đặc biệt là thể loại khoa học viễn tưởng và trinh thám.
2. **Bạn có yêu cầu về chất lượng của sản phẩm không?**  
→ Có, tôi muốn sách có chất lượng giấy tốt, không bị lem mực, gáy sách chắc chắn, không bị rách hay gấp mép.
3. **Bạn có hài lòng với cuốn sách mình đã chọn?**  
→ Đa phần là hài lòng, nhưng đôi khi tôi muốn có thêm đánh giá chi tiết hơn để chọn sách dễ dàng hơn.
4. **Yếu tố nào quan trọng nhất khi bạn quyết định mua một cuốn sách?**  
→ Nội dung và tác giả là hai yếu tố quan trọng nhất.

Nếu tôi thích một tác giả nào đó, tôi sẽ ưu tiên tìm đọc các tác phẩm của họ.

**5. Bạn mong muốn cải tiến chăm sóc khách hàng trong quá trình mua sách không?**

→ Có, tôi mong muốn có chatbot hoặc nhân viên tư vấn nhanh chóng hơn khi tôi cần tìm sách.

**6. Theo bạn, điều gì là quan trọng để giữ chân được khách hàng?**

→ Cả sách và dịch vụ đều quan trọng. Sách hay giúp khách hàng quay lại, còn dịch vụ tốt giúp họ cảm thấy hài lòng và muốn mua thêm.

**7. Bạn có phản hồi gì về nhân viên tư vấn sách cho bạn không?**

→ Phần lớn nhân viên tư vấn nhiệt tình, nhưng đôi khi tôi muốn họ có kiến thức chuyên sâu hơn về từng thể loại sách.

**8. Bạn có thích các chương trình hội sách hoặc sự kiện giới thiệu sách không?**

→ Có, tôi rất thích. Đây là cơ hội để tôi tìm hiểu sách mới, giao lưu với tác giả và săn sách giá tốt.

**9. Bạn có gặp khó khăn gì khi tìm kiếm hoặc chọn mua sách không?**

→ Có, đôi khi tôi muốn tìm sách theo chủ đề hoặc tâm trạng nhưng chưa có bộ lọc phù hợp.

**10. Bạn mong đợi nhận được sự hỗ trợ từ nhà cung cấp trong quá trình sử dụng sách không?**

→ Nếu là sách chuyên ngành, tôi mong có thêm tài liệu bổ sung hoặc hướng dẫn sử dụng.

**11. Bạn có quan tâm đến việc đổi trả hoặc bảo hành sách không?**

→ Có, đặc biệt nếu sách bị lỗi in ấn hoặc hư hỏng do vận chuyển.

**12. Bạn có quan tâm đến các chương trình khuyến mãi theo chủ đề hoặc dịp lễ không?**

→ Rất quan tâm! Tôi thường chờ các dịp lễ để mua sách với giá ưu đãi.

**13. Bạn mong muốn biết phần tiếp theo hoặc loại sách có liên quan mình đã chọn?**

→ Có, tôi muốn hệ thống gợi ý sách tương tự hoặc thông báo khi có phần tiếp theo của sách tôi đã đọc.

**14. Trải nghiệm dịch vụ của bạn trong quá trình mua sách thấy như thế nào?**

→ Nhìn chung là tốt, nhưng tôi mong có thêm các bài review chi tiết hơn trên trang web.

**15. Bạn có thường xuyên tìm kiếm sách theo tác giả hoặc nhà xuất bản cụ thể không?**

→ Có, tôi hay tìm sách theo tác giả mình yêu thích, nhưng ít khi tìm theo nhà xuất bản.