BÀI TẬP KHẢO SÁT VÀ THU THẬP YÊU CẦUĐỒ ÁN: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CỬA HÀNG BÁN SÁCH3123410436 – 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 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 hồi1. 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 địnhmua 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 hàngtrong 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 đượckhách 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 chobạn 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 sựkiện 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 chọnmua 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 nhàcung 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 bảohành 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 trìnhkhuyến 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 loạisách 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 trìnhmua 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 tácgiả 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.