**Kế hoạch phỏng vấn**

**Bước 1: Xác định mục tiêu nghiên cứu khách hàng.**

* **Hiểu nhu cầu:** Xác định những nhu cầu chính của phụ huynh, bao gồm thông tin về dinh dưỡng, lịch tiêm chủng, mốc phát triển, và cách xử lý các vấn đề sức khỏe của trẻ.
* **Xác định khó khăn và thách thức**: tìm hiểu về các vấn đề phụ huynh gặp phải.
* **Đánh giá** khả năng sử dụng của các giao diện và chức năng tiềm năng của app.
* **Xây dựng** app phù hợp và đáp ứng được nhu cầu của người dùng

**Bước 2: Câu hỏi phỏng vấn.**

**Tìm hiểu về người dùng**

* Anh/chị thường tìm kiếm thông tin về cách nuôi con nhỏ ở đâu? Anh/chị thường tìm kiếm thông tin gì về cách nuôi con nhỏ?
* Những thông tin về cách nuôi con nhỏ đó giúp ích như thế nào với anh/chị?
* Những khó khăn lớn nhất mà anh/chị gặp phải khi chăm sóc trẻ sơ sinh là gì?
* Anh/chị đã từng sử dụng ứng dụng chăm sóc trẻ sơ sinh nào chưa? Nếu có, anh/chị thích và không thích gì về ứng dụng đó?

**Tìm hiểu về ngữ cảnh**

* Trong một ngày, anh/chị dành bao nhiêu thời gian để chăm sóc trẻ nhỏ?
* Những hoạt động nào chiếm nhiều thời gian nhất?
* Anh/chị thường dùng thiết bị nào để truy cập thông tin (Điện thoại, máy tính bản)?
* Môi trường nào là phù hợp nhất để anh/chị sử dụng ứng dụng (Ở nhà, khi ra ngoài)?

**Tìm hiểu về mục tiêu**

* Mục tiêu chính của anh/chị khi sử dụng app là gì? (Ví dụ: Theo dõi sức khỏe, ghi chép lịch trình ăn uống, ngủ nghỉ, tìm hiểu thông tin về chăm sóc trẻ, kết nối với cộng đồng gồm những phụ huynh với nhau,…)
* Anh/chị mong muốn ứng dụng hỗ trợ trong những vấn đề khó khăn nào khi chăm sóc trẻ nhỏ?
* Anh/chị đánh giá như thế nào về tầm quan trọng của một ứng dụng hỗ trợ chăm sóc trẻ nhỏ?

**Bước 3: Chọn đối tượng tham gia.**

Phụ huynh đang nuôi trẻ sơ sinh hoặc sắp có trẻ sơ sinh.

**Bước 4: Thực hiện phỏng vấn.**

* Tạo bầu không khí thoải mái để người tham gia phỏng vấn cảm thấy thoải mái và hiểu lý do họ được mời tham gia.
* Khuyến khích người tham gia chia sẻ về quan điểm và kinh nghiệm của họ.

**Bước 5: Phân tích dữ liệu phỏng vấn.**

* Tổng hợp: Xem lại các ghi chú và bản ghi âm từ câu trả lời của người tham gia, đảm bảo các thông tin quan trọng đều được ghi lại.
* Phân tích: Phân loại thông tin theo nhu cầu, khó khăn, mong muốn của người dùng. Làm biểu đồ, sơ đồ để minh họa.

**Bước 6: Tạo bảng chân dung khách hàng.**

* Từ cuộc phỏng vấn có thể tạo ra chân dung khách hàng để tạo ra nhân vật đại diện cho từng phân khúc khách hàng khác nhau.

[16 cột mốc phát triển của trẻ sơ sinh trong giai đoạn 0-1 tuổi](https://nutrihome.vn/moc-phat-trien-cua-tre-so-sinh/)

[6 Bước Thực Hiện Phỏng Vấn Khách Hàng Hiệu Quả](https://www.saokim.com.vn/cam-nang/phong-van-khach-hang/)