**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN NHÓM 48K211.08**

Hướng đề xuất: HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG (CRM)

**I. Giới thiệu buổi phỏng vấn**

Cuộc phỏng vấn được tổ chức nhằm đánh giá tình hình quản lý của cửa hàng hiện tại và đề xuất các giải pháp hệ thống mới nhằm tối ưu hóa quản lý, làm cho quá trình này trở nên thuận tiện và đơn giản hơn.

**II. Bảng câu hỏi phỏng vấn**

* ***Câu hỏi về cửa hàng:***

1. Xin vài thông tin về cửa hàng (Tập trung vào mặt hàng nào ? Lượng sản phẩm và khách hàng hàng tháng ? Số lượng nhân viên ? Bao nhiêu chi nhánh ? Địa chỉ ?)

2. Hiện tại, cửa hàng có đang sử dụng hệ thống gì để quản lý công việc kinh doanh của mình ?

3. Hệ thống hiện tại có những chức năng cơ bản nào ?

4. Ai là người chủ yếu sử dụng hệ thống ?

5. Điều gì khiến bạn hài lòng với hệ thống hiện tại đang sử dụng ?

6. Khi sử dụng hệ thống, cửa hàng có gặp phải vấn đề hay bất tiện gì không ?

7. Việc nhập dữ liệu của khách hàng lên hệ thống có tốn nhiều thời gian không ? Thông thường mất bao nhiêu thời gian để thực hiện

8. Cửa hàng sẽ căn cứ vào đâu để xây dựng các ưu đãi cho khách hàng?

9. Cửa hàng hiện đang sử dụng các phương tiện nào để thu thập phản hồi từ khách hàng về sản phẩm và dịch vụ không?

10. Cửa hàng đang có sử dụng thêm phần mềm quản lý nào để mình tiếp cận khách hàng và quảng bá sản phẩm của mình để thu hút và marketing sản phẩm không?

11. Làm thế nào để cửa hàng thống kê được những khách hàng thường xuyên mua hàng ?

12. Việc quản lý dữ liệu của khách hàng dựa trên hệ thống quản lý kinh doanh như vậy có làm phức tạp và khó khăn trong việc quản lý không? Nếu có thì cửa hàng có muốn sử dụng riêng một hệ thống để quản lý khách hàng không ?

* ***Câu hỏi về phần mềm:***

1. Bạn có mong muốn gì về hệ thống quản lý khách hàng này không?(Ví dụ như hệ thống sử dụng trên nền tảng Desktop / Web / Mobile, thao tác có dễ dàng sử dụng hay không )

2. Bạn muốn màu sắc và giao diện của hệ thống như thế nào để phản ánh hình ảnh và phong cách cửa hàng đúng đắn?

3. Bạn có muốn phân quyền tuỳ theo đối tượng sử dụng không?

4. Bạn muốn tính năng bảo mật và bảo vệ dữ liệu của khách hàng trên hệ thống mới được thực thi như thế nào?

5. Bạn có muốn tính năng tích luỹ điểm thưởng khi mua hàng để xây dựng các ưu đãi riêng cho khách hàng không ?

6. Bạn có mong muốn chức năng tạo chiến marketing đến khách hàng qua đa nền tảng khi tại cửa hàng có những ưu đãi hay ra mắt sản phẩm mới hay không?

7. Bạn có mong muốn chức năng quản lý chiến dịch tiếp thị để bên cửa hàng có thể theo dõi hiệu suất của các chiến dịch tiếp thị bao gồm email marketing, quảng cáo trực tuyến, và sự kiện khuyến mãi?

8. Bạn có muốn bổ sung chức năng phản hồi tin nhắn cho khách hàng khi tại cửa hàng có những ưu đãi hay ra mắt sản phẩm mới hay không?

9. Về kinh phí cửa hàng của bạn có thể chi trả bao nhiêu cho một hệ thống quản trị khách hàng? ( Nếu KH muốn nhóm đưa ra offer thì nhóm sẽ phân tích điểm hoà vốn sau khi khách hàng sử dụng hệ thống này để khách hàng có được một mức giá hợp lí nhất )

Bổ sung câu hỏi phỏng vấn 2:

1. Quy trình bán hàng của cửa hàng như thế nào?
2. Việc bán hàng và tiếp thị khách hàng như thế thì cửa hàng có thể dự đoán được nhu cầu của khách hàng và xử lý hàng tồn kho như thế nào ?
3. Việc thu nhập thông tin có phục vụ cho việc lên kế hoạch kinh doanh không?
4. Cửa hàng có nhập dữ liệu thường xuyên không?
5. Nhập dữ liệu có ảnh hưởng đến việc phân tích các chiến lược kinh doanh không?