# KỊCH BẢN PHỎNG VẤN – CỬA HÀNG BOULEVARD GELATO & COFFEE

Địa chỉ: 77 Trần Quốc Toản, phường Phước Ninh, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng  
Thời gian: 25/9  
Mục tiêu: Tìm hiểu hệ thống phần mềm đang sử dụng, khó khăn hiện tại và mong muốn cải thiện.

Người thực hiện phỏng vấn: Nhóm 49K211.02

## PHẦN MỞ ĐẦU

Xin chào anh/chị, em là … thuộc nhóm thực hiện dự án khảo sát và xây dựng giải pháp phần mềm quản lý cho cửa hàng Boulevard Gelato & Coffee. Mục tiêu của buổi phỏng vấn hôm nay là tìm hiểu cách thức vận hành hiện tại, những khó khăn gặp phải và mong muốn cải thiện để đề xuất hệ thống quản lý phù hợp nhất. Buổi phỏng vấn sẽ gồm một số nhóm câu hỏi về vận hành – bán hàng – kho – báo cáo – khuyến mãi – nhân sự – định hướng tương lai. Các câu hỏi chủ yếu để anh/chị chia sẻ trải nghiệm thực tế. Tất cả thông tin sẽ được ghi chép và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu, phát triển hệ thống. Cuộc trao đổi diễn ra trong khoảng 30-45 phút. Mọi thông tin cá nhân hoặc dữ liệu kinh doanh sẽ được bảo mật tuyệt đối.

1. **CÂU HỎI PHỎNG VẤN VỀ PHẦN MỀM QUẢN LÝ**

### 1. Quy trình vận hành & phần mềm hiện tại

1. Anh/Chị có thể mô tả một ngày vận hành quán với phần mềm đang dùng không (order, thanh toán, báo cáo…)?
2. Hiện tại cửa hàng đang dùng phần mềm cho những công việc nào hằng ngày? Có công việc nào vẫn làm thủ công chưa số hóa không?
3. Khi đông khách, tốc độ thao tác trên phần mềm có đáp ứng kịp không?
4. Trong những lúc cao điểm, anh/chị đánh giá mức độ ổn định của hệ thống như thế nào (có hay bị chậm, treo máy không)?
5. Cửa hàng có nhận đơn hàng qua kênh online (app giao đồ ăn, fanpage, Zalo…) không? Nếu có, anh/chị thường nhập lại thủ công vào phần mềm hay có công cụ tích hợp?

### 2. Quản lý bán hàng & thanh toán

1. Có khi nào xảy ra sai sót trong order (nhầm món, thiếu món)? Phần mềm có hỗ trợ xử lý/hoàn tiền nhanh không?
2. Khi khách đổi món hoặc hủy món giữa chừng, anh/chị thường ghi nhận và tính toán lại ra sao?
3. Trường hợp khách muốn thanh toán bằng nhiều hình thức (ví dụ: một phần tiền mặt, một phần quét QR), anh/chị thường xử lý thế nào?
4. Anh/chị mong đợi tốc độ xử lý trên hệ thống là bao nhiêu giây cho một thao tác? Nếu giao diện phần mềm có hình ảnh minh họa món, nhân viên chỉ cần chạm vào hình thay vì nhớ tên món, anh/chị thấy có dễ dùng hơn không?
5. Khi khách hàng phàn nàn (món sai, chậm, chất lượng chưa đạt), cửa hàng đang có quy trình xử lý ra sao? Phần mềm có hỗ trợ lưu vết và thống kê tình huống này không?

### 3. Quản lý nguyên liệu & tồn kho

1. Việc quản lý nguyên liệu, tồn kho hiện đang thực hiện ra sao? Có vấn đề nào thường xuyên xảy ra không?
2. Hệ thống hiện tại có cho phép theo dõi nguyên vật liệu theo định mức (cho từng món) không?
3. Khi pha một ly nước, hệ thống có tự động trừ nguyên vật liệu theo công thức không, hay chỉ theo dõi nhập – xuất tổng?
4. Nếu phần mềm có thể quản lý định lượng nguyên liệu theo từng món cụ thể và gợi ý số lượng nhập thêm khi sắp hết, anh/chị có thấy cần thiết không?
5. Bao lâu một lần cửa hàng kiểm kê thực tế so với số liệu trong phần mềm? Nếu có chênh lệch, anh/chị thường xử lý và điều chỉnh thế nào?
6. Khi nhập nguyên liệu mới (sữa, kem, cà phê…), anh/chị nhập vào phần mềm theo lô, hạn sử dụng hay chỉ theo số lượng tổng? Có yêu cầu theo dõi nhà cung cấp chi tiết không?

### 4. Báo cáo & phân tích

1. Báo cáo doanh thu và chi phí hiện tại anh/chị theo dõi bằng hình thức nào (sổ sách, Excel, phần mềm…)?
2. Anh/chị có thường xem báo cáo bán hàng theo ngày/tuần không? Phần mềm hiện tại trình bày có dễ hiểu không?
3. Khi muốn xem món nào bán chạy nhất hoặc ít được chọn nhất, anh/chị đang làm cách nào?
4. Giả sử anh/chị muốn xem báo cáo từ xa trên điện thoại, anh/chị mong đợi dữ liệu cập nhật theo thời gian thực hay chỉ cần cuối ngày?

### 5. Khuyến mãi, tích điểm & chăm sóc khách hàng

1. Về chương trình khuyến mãi/tích điểm, phần mềm hiện tại có đáp ứng không?
2. Phần mềm hiện tại có tích hợp chương trình khuyến mãi/giảm giá tự động không?

### 6. Quản lý nhân sự & bảo mật

1. Anh/chị có cần phần mềm hỗ trợ chấm công, tính ca, phân quyền nhân viên (thu ngân, phục vụ, quản lý) không?
2. Hiện tại có khó khăn nào trong việc kiểm soát nhân viên gian lận hoặc nhập sai số liệu không?
3. Anh/chị có yêu cầu gì về bảo mật dữ liệu (phân quyền chi tiết, sao lưu dữ liệu, lưu trữ đám mây)?
4. Khi đổi ca hoặc nhân viên nghỉ gấp, cửa hàng đang ghi nhận và điều chỉnh như thế nào? Nếu phần mềm có chức năng điều chỉnh ca tự động, anh/chị có thấy hữu ích không?
5. Cuối ngày/quý ca, nhân viên thường làm những bước nào (kiểm tiền mặt, so sánh số liệu bán hàng, nộp báo cáo)? Phần mềm hiện tại có hỗ trợ tự động đối soát và cảnh báo chênh lệch không?

### 7. Hạ tầng & định hướng tương lai

1. Khi mất mạng internet, phần mềm có còn dùng được đầy đủ không?
2. Phần mềm nên chạy trên máy tính, tablet, hay cả điện thoại thì phù hợp nhất với anh/chị?
3. Trong tương lai, anh/chị có dự định mở thêm chi nhánh không? Nếu có, phần mềm cần hỗ trợ quản lý đa chi nhánh như thế nào?
4. Nếu có một phần mềm quản lý tối ưu, anh/chị mong muốn nó giải quyết được những vấn đề gì trước tiên?
5. Nếu mở thêm chi nhánh, anh/chị mong muốn phần mềm cho phép nhân viên từng chi nhánh chỉ xem dữ liệu của chi nhánh mình, còn quản lý tổng thì xem toàn hệ thống – điều này có cần thiết không?

**III. PHẦN KẾT THÚC**

1. Tóm tắt nhanh

Trong buổi phỏng vấn, Anh/Chị đã chia sẻ nhiều ý kiến quan trọng liên quan đến vận hành, quản lý bán hàng, kho, báo cáo, khuyến mãi, nhân sự và định hướng phát triển trong tương lai. Những chia sẻ này là nguồn thông tin quý giá để nhóm phân tích yêu cầu hệ thống.

1. Tổng hợp yêu cầu

* Sau buổi phỏng vấn, nhóm sẽ tiến hành tổng hợp lại toàn bộ thông tin và xác nhận với khách hàng.
* Bản tổng hợp này sẽ được gửi lại khách hàng để xác nhận, đảm bảo không có thông tin nào bị bỏ sót hay hiểu sai.

1. Cảm ơn & xác nhận

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã dành thời gian hợp tác. Rất mong tiếp tục nhận được phản hồi và góp ý trong các bước tiếp theo của dự án. Nhóm sẽ dựa trên thông tin thu thập được để phân tích và xây dựng đề xuất hệ thống. Khi có kết quả, nhóm sẽ liên hệ để trình bày bản báo cáo và thảo luận chi tiết hơn về giải pháp.