**BỘ CÂU HỎI PHỎNG VẤN XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ TẠP HÓA**

**Câu chào:**"Chào anh/chị, em là nhóm sinh viên khoa Thống kê- tin học đến từ trường Đại học Kinh tế- Đại học Đà Nẵng . Hôm nay em xin phép được trao đổi với anh/chị một chút để tìm hiểu quy trình quản lý và hoạt động của cửa hàng, nhằm phục vụ cho việc nghiên cứu và xây dựng hệ thống quản lý phù hợp hơn. Rất mong nhận được sự chia sẻ của anh/chị. Thời gian phỏng vấn khoảng [20 -30 phút], anh/chị có thể chia sẻ thoải mái, thông tin chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu."

**I. Thông tin tổng quan**

1. Cửa hàng hiện đã mở được lâu chưa ạ?
2. Cửa hàng có bao nhiêu chi nhánh? Có ý định mở thêm trong tương lai không ạ?
3. Hiện tại cửa hàng quản lý hoạt động bằng cách nào và có sử dụng hệ thống để quản lý không ạ?

**II. Trường hợp 1: Cửa hàng CHƯA có hệ thống quản lý**

1. **Câu hỏi tổng quan**
2. Tại sao bên mình lại không sử dụng hệ thống quản lý bán hàng vậy ạ?
3. Nếu bên mình chưa có hệ thống quản lý bán hàng như hiện tại thì có bất tiện gì không ạ?
4. Quán có dự định sử dụng phần mềm quản lý bán hàng nào trong tương lai không ạ?
5. **Câu hỏi theo quy trình nghiệp vụ**
   1. ***Quy trình bán hàng***
6. Quy trình hiện tại của quán đang quản lý bán hàng?
7. Khi tính tiền, anh/chị dùng máy tính, nhớ giá, hay có bảng giá cố định?
8. Nếu khách mua thiếu tiền, anh/chị xử lý ra sao?
9. Thời điểm nào trong ngày cửa hàng đông khách nhất? Khi đó cửa hàng gặp phải những khó khăn gì ạ?
10. Phương thức thanh toán khách hàng hay sử dụng là gì? (tiền mặt, thẻ, ví điện tử…)
11. Anh/chị mong muốn hệ thống mới hỗ trợ ra sao? (Ví dụ: tự động tính tiền, in hóa đơn, quản lý nợ khách).
    1. ***Quy trình đặt hàng***
12. Anh/chị thường nhập hàng từ những nguồn nào?
13. Có bao giờ bị nhập thừa hoặc thiếu hàng không? Nguyên nhân thường là gì?
14. Khi nhập hàng, anh/chị ghi nhận thông tin như thế nào (ghi sổ, Excel, phần mềm…)?gặp khó khăn gì?
15. Anh/chị mong muốn hệ thống hỗ trợ việc nhập hàng như thế nào? (Ghi nhận đơn nhập, cảnh báo nhập trùng, quản lý công nợ).
    1. ***Quản lý hàng hóa (kho)***
16. Anh/chị có phân loại hàng hóa theo nhóm không? Nếu có thì phân loại thế nào?
17. Có thường xuyên áp dụng khuyến mãi/giảm giá/combo không? Quản lý bằng cách nào?
18. Anh/chị hình dung việc thêm sản phẩm, cập nhật giá và theo dõi tồn kho trên website sẽ diễn ra như thế nào để thuận tiện nhất?
19. Anh/chị mong muốn hệ thống kho hoạt động thế nào? (Cảnh báo sắp hết hạn, tồn kho thực tế, thêm sản phẩm dễ dàng, cập nhật giá nhanh).
20. Anh/chị có muốn hệ thống lưu lại lịch sử giá nhập để dễ so sánh không?
    1. ***Quản lý doanh thu***
21. Hiện tại anh/chị thường theo dõi doanh thu mỗi ngày bằng cách nào? (sổ tay, Excel,…)
22. Nếu hệ thống có thể hiển thị doanh thu theo thời gian thực (real-time), anh/chị thấy cần thiết không?
23. Anh/chị có gặp khó khăn khi đối chiếu doanh thu cuối ngày không?
    * Có bao giờ số liệu không khớp giữa sổ sách và thực tế?
    * Việc tính doanh thu theo ngày/tuần/tháng có mất nhiều thời gian không?
24. Có khi nào anh/chị không kiểm soát được hết doanh thu trong ngày? Nguyên nhân thường là gì?
25. Anh/chị mong muốn hệ thống doanh thu cung cấp những báo cáo gì? (Theo ca, theo nhân viên, theo sản phẩm, biểu đồ trực quan).
    1. ***Quản lý nợ***
26. Hiện tại anh/chị quản lý công nợ với nhà cung cấp và khách hàng bằng cách nào?
27. Bên mình thanh toán cho nhà cung cấp theo từng tháng hay trả theo kì hạn ?
28. Với nhà cung cấp, anh/chị thường trả ngay hay trả chậm? Điều gì ảnh hưởng đến quyết định này?
29. Anh/chị muốn hệ thống quản lý công nợ hỗ trợ thế nào? (Thông báo đến hạn, theo dõi lịch sử thanh toán, tổng hợp nợ).
    1. ***Quản lý khách hàng***
30. Anh/chị có gặp khó khăn trong việc ghi nhớ/lưu trữ thông tin khách hàng không?
31. Việc triển khai chương trình tích điểm/khuyến mãi cho khách quen có bị phức tạp?
32. Khi cần tra thông tin khách hàng, anh/chị cần tìm theo tiêu chí nào để có thể dễ dàng cho việc tìm kiếm (tên, số điện thoại, hóa đơn, thời gian mua…)?
33. Khi khách hàng không hài lòng hoặc muốn phản hồi, họ thường liên hệ qua đâu (trực tiếp, điện thoại, mạng xã hội…)? Anh/chị có muốn hệ thống hỗ trợ ghi nhận phản hồi này không?
34. Anh/chị mong hệ thống quản lý khách hàng hỗ trợ ra sao? (Lưu thông tin, lịch sử mua hàng, nhắc nợ).
    1. ***Quản lý nhân viên***
35. Khi chia ca trực và quản lý nhân viên anh chị thường gặp những khó khăn nào ạ?
36. Việc tính lương theo tháng/tuần/ca anh/chị tình bằng sổ tay hay là công cụ hỗ trợ nào ạ?
37. Nếu phần hệ thống có phần quản lý và chấm công tự động cho nhân viên anh chị thấy như thế nào?
38. Hệ thống nhân sự anh/chị mong muốn sẽ hỗ trợ gì? (Theo dõi ca làm, tự động tính lương, phân quyền nhân viên).
39. **Câu hỏi yêu cầu phi chức năng**
40. Có cần phân quyền người dùng trong hệ thống không? (quản lý, nhân viên bán hàng, nhân viên kho)
41. Anh/chị có muốn xem báo cáo từ xa (điện thoại, máy tính bảng) không?
42. Anh/chị mong muốn hệ thống chạy với tốc độ và độ ổn định như thế nào?
43. Anh/chị muốn hệ thống lưu trữ dữ liệu như thế nào? (tại máy cục bộ, trên đám mây, hay kết hợp cả hai).
44. Anh/chị có cần hệ thống hoạt động offline (không cần internet) không? Nếu có, dữ liệu cần đồng bộ thế nào?
45. Anh chị cần muốn hình thức bảo mật của hệ thống như thế nào?
46. Về yêu cầu giao diện anh chị có những yêu cầu về các chi tiết, màu sắc, hay hình dạng như thế nào không?

**III. Trường hợp 2: Cửa hàng ĐÃ CÓ hệ thống quản lý**

**1. Câu hỏi tổng quan**

1. Anh/chị đang sử dụng phần mềm/hệ thống nào để quản lý cửa hàng?
2. Hệ thống hiện tại đã sử dụng được bao lâu rồi ạ?
3. Chi phí duy trì hệ thống có cao không?
4. Nhân viên có dễ dàng sử dụng hệ thống hiện tại không?
5. Theo anh/chị, hệ thống hiện tại có ưu điểm nổi bật gì?
6. Có gặp khó khăn, hạn chế nào trong quá trình sử dụng không?
7. Anh/chị có mong muốn thay đổi hoặc nâng cấp hệ thống không?

**2. Câu hỏi theo quy trình nghiệp vụ**

* 1. ***Quy trình bán hàng***

1. Hệ thống hiện tại hỗ trợ nhân viên bán hàng và xuất hóa đơn như thế nào?
2. Có gặp vấn đề gì về tốc độ, chính xác khi tính tiền không?
3. Hệ thống có hỗ trợ xuất hóa đơn VAT không, có thuận tiện không?
4. Anh/chị mong muốn cải thiện gì ở tính năng bán hàng hiện tại?
   1. ***Quy trình nhập hàng***
5. Hệ thống hiện tại hỗ trợ nhập hàng và lưu hóa đơn ra sao?
6. Có dễ dàng đối chiếu số lượng, giá nhập, thuế không?
7. Anh/chị có gặp khó khăn gì khi lưu trữ và tra cứu hóa đơn nhập hàng không?
8. Anh/chị mong muốn cải thiện gì ở tính năng nhập hàng?
   1. ***Quản lý kho***
9. Hệ thống hiện tại có cho biết tồn kho chính xác không?
10. Có tính năng cảnh báo hàng tồn ít hoặc gần hết hạn không?
11. Anh/chị gặp khó khăn gì khi quản lý kho bằng hệ thống?
12. Anh/chị mong muốn bổ sung hoặc cải thiện tính năng nào trong quản lý kho?
    1. ***Quản lý khách hàng***
13. Hệ thống có lưu thông tin khách hàng, lịch sử mua hàng không?
14. Có hỗ trợ chương trình tích điểm, khuyến mãi cho khách hàng thân thiết không?
15. Anh/chị gặp hạn chế gì khi dùng hệ thống để quản lý khách hàng?
16. Anh/chị mong muốn cải thiện gì ở tính năng quản lý khách hàng?
    1. **Quản lý nhân *viên***
17. Hệ thống hiện tại quản lý ca làm, lương thưởng như thế nào?
18. Có hỗ trợ phân quyền cho nhân viên không?
19. Anh/chị gặp khó khăn gì khi quản lý nhân sự qua hệ thống?
20. Anh/chị có mong muốn bổ sung tính năng nào để quản lý nhân sự hiệu quả hơn?
    1. **Quản lý doanh thu**
21. Hệ thống hiện tại có báo cáo doanh thu, lợi nhuận trực quan không?
22. Có hỗ trợ xuất báo cáo theo ngày/tháng/năm không?
23. Anh/chị gặp khó khăn gì khi xem báo cáo hiện tại?
24. Anh/chị mong muốn bổ sung loại báo cáo nào khác không?

**3. Câu hỏi phi chức năng**

1. Anh/chị thấy giao diện hệ thống hiện tại có thân thiện, dễ dùng không?
2. Tốc độ xử lý của hệ thống có đáp ứng tốt khi đông khách không?
3. Hệ thống có ổn định, ít xảy ra lỗi không?
4. Anh/chị có gặp khó khăn khi truy cập từ xa (điện thoại, máy tính cá nhân) không?
5. Theo anh/chị, vấn đề bảo mật dữ liệu hiện tại có đảm bảo không?

**Câu kết:** "Dạ, buổi phỏng vấn đến đây là kết thúc. Nhóm em đã nắm được những thông tin quan trọng mà anh/chị đã chia sẻ. Trong ngày mai, nhóm em sẽ gửi lại biên bản phỏng vấn để anh/chị xác nhận thông tin cho chính xác. Nhóm em xin chân thành cảm ơn anh/chị đã dành thời gian tham gia phỏng vấn hôm nay và hy vọng sẽ có cơ hội trao đổi thêm trong những buổi tiếp theo."