**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN CHO CỬA HÀNG ĐIỆN NƯỚC ANH VŨ**

1. **Chào hỏi và giới thiệu**

* Chào anh/chị. Em là [Tên], là sinh viên khoa Thống Kê - Tin Học, trường Đại học Kinh Tế, Đại học Đà Nẵng. Cảm ơn anh/chị đã dành thời gian cho buổi phỏng vấn hôm nay.
* Anh/chị có thể giới thiệu về cửa hàng, một ngày hoạt động của cửa hàng và công việc kinh doanh hiện tại không ạ?

1. **Tình hình hiện tại của cửa hàng & hệ thống hiên tại của cửa hàng (nếu có)**

Sau câu hỏi ở mục I => Chủ sẽ nói về cửa hàng, có thể câu trả lời của chủ sẽ không đầy đủ thông tin nên cần hỏi thêm

1. Câu hỏi tổng quan về cửa hàng hiện tại

* Cửa hàng đã hoạt động được bao lâu, hiện tại có bao nhiêu chi nhánh?
* Quy mô của cửa hàng như thế nào?
* Cửa hàng có bao nhiêu nhân viên?
* Lượng khách trung bình mỗi ngày/mỗi tuần mà cửa hàng tiếp nhận?
* Thời gian mà cửa hàng hoạt động, có ngày nghỉ cố định không, hay thích này nào nghỉ ngày đó ?

1. Câu hỏi về quản lý bán hàng và tồn kho

* Anh/chị đang quản lý bán hàng hằng ngày như thế nào? (Sổ sách, Excel, phần mềm, hay tự ghi nhớ?)
* Anh/chị có gặp khó khăn gì trong quá trình quản lý, đặc biệt là với số lượng mặt hàng đa dạng như là các thiết bị điện nước không?
* Có khi nào mà anh/chị bị sai sót trong quá trình bán hàng không? Ví dụ như có tình huống nào chốt đơn với khách xong mới phát hiện bị thiếu hàng trong kho không kịp giao cho khách không?
* Có khi nào anh/chị nhập dư hàng tồn hay quên nhập hàng bị thiếu trong kho không?
* Về ghi nhận giao dịch:
* Hiện tại anh có ghi lại chi tiết đơn hàng nào đã bán không, hay chỉ ghi tổng doanh thu cuối ngày?
* Có khi nào cuối ngày cộng lại số tiền nhưng thấy lệch so với thực tế không?
* Về khách hàng & chăm sóc:
* Khi khách quen quay lại mua, anh có theo dõi được trước đây họ đã mua gì chưa?
* Anh có muốn lưu thông tin khách để dễ tư vấn sản phẩm phù hợp hoặc làm khuyến mãi cho họ không?
* Về hóa đơn/phiếu bán:
* Khi khách mua nhiều món cùng lúc, anh xử lý thế nào để tránh nhầm giá hoặc thiếu sót?
* Có khi nào khách đổi/trả hàng mà anh khó kiểm soát vì không có phiếu bán không?
* Về phân tích bán hàng:
* Anh có muốn biết sản phẩm nào bán chạy nhất trong tháng không?
* Có khi nào nhập hàng dư thừa chỉ vì không rõ sản phẩm nào bán chậm?
* Anh có biết chính xác hôm nay trong kho còn bao nhiêu sản phẩm X không? Hay phải xuống kho đếm mới biết?

Sau khi đã nắm bắt đủ thông tin hiện tại của cửa hàng, tiếp tục hỏi gợi mở cho chủ về hệ thống mới và chức năng của hệ thống

1. **Câu hỏi đề xuất về hệ thống mới**

### **Quản lý bán hàng & hóa đơn**

* Anh/chị có muốn hệ thống tự động tạo hóa đơn để in/ gửi cho khách không?
* Anh/chị có muốn lưu lại toàn bộ lịch sử giao dịch để dễ xử lý đổi trả, bảo hành không?
* Anh/chị có muốn bán hàng nhanh hơn bằng cách quét mã vạch hoặc tìm sản phẩm theo tên không?

### **2. Quản lý tồn kho**

* Anh/chị có muốn hệ thống tự động trừ tồn kho sau mỗi lần bán hàng không?
* Anh/chị có cần cảnh báo khi hàng sắp hết hoặc còn tồn kho lâu ngày không bán được không?
* Anh/chị có muốn xem báo cáo tồn kho theo từng loại hàng để quyết định nhập thêm/bớt không?

### **3. Quản lý nhà cung cấp**

* Anh/chị có muốn hệ thống nhắc lịch trả nợ cho nhà cung cấp không?
* Anh/chị có muốn theo dõi giá nhập theo từng nhà cung cấp để dễ so sánh, chọn giá tốt hơn không?
* Anh/chị có muốn báo cáo tổng tiền nhập theo từng nhà cung cấp để biết ai là đối tác chính không?

### **4. Thống kê – báo cáo**

* Anh/chị có muốn xem doanh thu, chi phí, lợi nhuận theo ngày/tuần/tháng không?
* Anh/chị có muốn biết mặt hàng nào bán chạy nhất/tháng để tập trung nhập không?
* Anh/chị có muốn biểu đồ thống kê trực quan để dễ theo dõi hơn là con số khô khan không?

### **5. Quản lý khách hàng**

* Anh/chị có muốn lưu thông tin khách hàng (số điện thoại, lịch sử mua hàng) để chăm sóc tốt hơn không?
* Anh/chị có muốn triển khai chương trình tích điểm hoặc khuyến mãi cho khách hàng thân thiết không?
* Anh/chị có muốn phân loại khách hàng (khách lẻ, khách công trình, khách quen) để bán hàng phù hợp hơn không?

### **6. Quản lý nhân viên & phân quyền (cho tương lai)**

* Anh/chị có muốn hệ thống phân quyền nhân viên (ai bán hàng, ai quản lý kho, ai xem báo cáo) không?
* Anh/chị có muốn theo dõi năng suất bán hàng của từng nhân viên không?
* Anh/chị có cần nhật ký hoạt động để biết nhân viên nào đã tạo/sửa đơn hàng không?

### **7. Quản lý & theo dõi từ xa**

* Anh/chị có muốn quản lý cửa hàng từ xa bằng điện thoại khi không có mặt tại cửa hàng không?
* Anh/chị có muốn nhận thông báo (doanh thu trong ngày, hàng sắp hết) ngay trên điện thoại không?
* Anh/chị có muốn đồng bộ dữ liệu bán hàng trực tiếp và trực tuyến trên một hệ thống chung không?

**IV. Câu hỏi về yêu cầu cho hệ thống của Chủ cửa hàng**

* Anh/ chị có yêu cầu gì thêm cho hệ thống không? Ví dụ giao diện đơn giản, dễ sử dụng?
* Ngoài các yêu cầu trên, anh/chị còn mong muốn hệ thống có tính năng gì khác không?

**V. Tổng kết**

Cảm ơn anh/chị đã tham gia phỏng vấn. Tụi em sẽ gửi lại cho anh/ chị biên bản phỏng vấn hôm nay vào ngày mai. Nếu trong thời gian tới anh/ chị có những thắc mắc hay yêu cầu mới thì có thể liên hệ chúng em để trao đổi vào lần phỏng vấn tiếp theo ạ.