**Kịch Bản Phỏng Vấn**

**CỬA HÀNG SỮA LILLY MILKS**

### 1. Phần mở đầu (Giới thiệu & Đặt câu hỏi chung)

**Dẫn nhập:** Em chào chị. Em rất cảm ơn chị đã dành thời gian cho buổi phỏng vấn hôm nay. Mục tiêu của chúng ta là cùng nhau xác định các yêu cầu để xây dựng một phần mềm giúp chị quản lý cửa hàng hiệu quả hơn.

**Câu hỏi:**

* "Chị có thể chia sẻ về mô hình kinh doanh của cửa hàng mình không (chủ yếu là thủ công hay đã có phần mềm hỗ trợ)? Điểm đặc trưng là gì?"
* "Hiện tại, chị đang gặp những khó khăn gì trong việc vận hành? Vấn đề nào là cấp bách nhất cần giải quyết?"

### 2. Yêu cầu chức năng

#### 2.1. Quy trình nhập hàng

**Câu hỏi:**

* "Khi nhập hàng, chị thường làm gì? Quy trình gồm những bước nào?"
* "Làm sao để chị biết được cần nhập những sản phẩm nào, số lượng bao nhiêu?"
* "Thông tin nào về nhà cung cấp và sản phẩm nhập cần được lưu lại?"
* "Chị quản lý công nợ và thanh toán cho nhà cung cấp như thế nào?"
* "Chị nghĩ sao về một hệ thống có thể tự động gợi ý những mặt hàng sắp hết, hoặc những mặt hàng bán chạy để chị có kế hoạch nhập hàng sớm?"

#### 2.2. Quy trình bán hàng

**Câu hỏi:**

* "Khi khách hàng mua sản phẩm, quy trình xử lý đơn hàng diễn ra như thế nào?"
* "Thông tin nào về khách hàng cần lưu trữ? Có áp dụng chương trình khách hàng thân thiết không?"
* "Sau mỗi ngày hoặc mỗi ca bán hàng, chị làm thế nào để biết doanh thu, lợi nhuận?"
* "Chị có cần quản lý các chương trình khuyến mãi, giảm giá không?"
* "Chị nghĩ sao về việc áp dụng các chương trình khách hàng thân thiết tự động, ví dụ như tích điểm hoặc giảm giá đặc biệt cho những khách hàng mua nhiều?"

#### 2.3. Quy trình quản lý kho & sản phẩm

**Câu hỏi:**

* "Làm sao để chị theo dõi số lượng tồn kho của từng loại sản phẩm?"
* "Sản phẩm có bao nhiêu loại? Cách phân loại như thế nào?"
* "Giá bán của sản phẩm có thay đổi không? Việc điều chỉnh giá được thực hiện như thế nào?"
* "Có cần quản lý thông tin về hạn sử dụng, nhà sản xuất, hoặc giá nhập của sản phẩm không?"
* "Nếu hệ thống cảnh báo tự động khi một mặt hàng sắp hết hoặc hết hạn, điều đó có hữu ích cho chị không?"
* "Chị có cần theo dõi lịch sử thay đổi giá bán của một sản phẩm không?"

#### 2.4. Quy trình quản lý nhân sự

**Câu hỏi:**

* "Chị quản lý thông tin nhân viên (tên, số điện thoại, lương, v.v.) như thế nào?"
* "Có cần phân quyền cho nhân viên để họ chỉ được sử dụng một số chức năng nhất định không?"
* "Chị có yêu cầu theo dõi hiệu suất làm việc của nhân viên không?"
* "Chị nghĩ thế nào về một hệ thống có thể tính toán lương tự động dựa trên số giờ làm của mỗi nhân viên?"
* "Nếu có chức năng giúp sắp xếp lịch làm việc và gửi thông báo cho nhân viên, điều đó có giúp chị tiết kiệm thời gian không?"

#### 2.5. Quy trình quản lý doanh thu bán hàng

**Câu hỏi:**

* “Chị muốn xem báo cáo doanh thu theo ngày/tuần/tháng không?”
* “Có muốn theo dõi lợi nhuận theo từng loại sữa, từng nhà cung cấp, từng nhân viên không?”

### 3. Yêu cầu phi chức năng

#### 3.1. Yêu cầu vận hành

**Câu hỏi:**

* "Chị dự kiến sẽ sử dụng phần mềm trên thiết bị nào (máy tính, máy tính bảng, điện thoại)? Cửa hàng có kết nối mạng ổn định không?"
* "Chị có muốn in hóa đơn hoặc báo cáo trực tiếp từ phần mềm không?"
* "Chị có ý định mở thêm chi nhánh trong tương lai không? Nếu có, hệ thống có cần hỗ trợ quản lý nhiều cửa hàng cùng lúc không?"

#### 3.2. Yêu cầu hiệu suất

**Câu hỏi:**

* "Khi tìm kiếm một sản phẩm, chị muốn kết quả hiển thị trong vòng bao lâu?"
* "Hệ thống có cần lưu trữ dữ liệu bán hàng trong bao lâu? (ví dụ: 1 năm, 5 năm)"
* "Chị có cần hệ thống có thể sao lưu dữ liệu tự động mỗi ngày để đảm bảo an toàn không?"

#### 3.3. Yêu cầu bảo mật

**Câu hỏi:**

* "Ai sẽ được quyền truy cập vào phần mềm? Chỉ chủ cửa hàng hay cả nhân viên?"
* "Có những thông tin nào cần được bảo mật tuyệt đối, chỉ có chủ cửa hàng mới được xem (ví dụ: doanh thu, lợi nhuận)?"
* "Nếu nhân viên nghỉ việc, có cần cơ chế để khóa quyền truy cập của họ ngay lập tức không?"
* "Chị có muốn có một chức năng phân quyền chi tiết hơn, ví dụ như cho phép nhân viên bán hàng nhưng không được phép xem báo cáo lợi nhuận?"

### 4. Phần kết thúc (Tổng kết & Xác minh)

"Cảm ơn chị đã chia sẻ. Để tóm tắt lại, có vẻ như những vấn đề chính hiện tại là... [tóm tắt lại các vấn đề đã nghe được].

Dựa trên những gì chị đã nói, phần mềm cần có các chức năng chính như [liệt kê các chức năng cơ bản đã hình dung]. Đồng thời, cần đáp ứng các yêu cầu về hiệu suất (nhanh, ổn định), bảo mật (phân quyền), và vận hành (dùng trên di động, v.v.).

Những thông tin này rất quan trọng cho việc phát triển phần mềm. Sau buổi này, em sẽ tổng hợp lại thành một bản tóm tắt và gửi lại để chị xác nhận lại một lần nữa."