**BIÊN BẢN TỔNG KẾT PHỎNG VẤN**

***Người viết biên bản:*** MIS30071.05

# 1. Thời gian

* ( 9h – 9h30) sáng ngày 20/03/2022.

# 2. Địa điểm

* Hình thức phỏng vấn online bằng google meet.

# 3. Thành phần

* Người phỏng vấn: Nguyễn Thị Trúc Ly (nhóm 5).
* Người thực hiện phỏng vấn: Đỗ Nguyễn Minh Thư.

# 4. Mục đích

* Hỗ trợ nhóm tập hợp lại thông tin và yêu cầu của khách hàng hỗ trợ cho việc thiết kế hệ thống quản lý.

# 5. Nội dung

Người được phỏng vấn là bạn Minh Thư, sinh viên năm 3 trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Tiệm tạp hóa là của ba mẹ Thư kinh doanh tính đến nay được khoảng 6 năm. Tiệm tạp hóa thường mở cửa từ 6h sáng và đóng cửa vào 10h tối. Vào dịp cuối năm, tiệm tạp hóa sẽ đóng cửa muộn hơn một xíu tầm từ 10h rưỡi hoặc 11h tối, do nhu cầu mua sắm tăng cao. Tạp hóa hiện tại do mẹ Thư là người quản lý chính. Ngoài ra có 1 nhân viên phụ giúp, Thư và bố Thư thỉnh thoảng xuống trông phụ nếu đông khách.

Hàng hóa tại cửa tiệm được nhập từ nhiều nơi, sản phẩm gần hết thì mẹ Thư liên hệ ngay bên nhà cung cấp để họ lên đơn giao hàng, thường thì những cái hóa đơn thanh toán mẹ Thư là người chia giá mới ngay lúc nhận hàng để giá luôn. Giá bán của sản phẩm được điều chỉnh tùy vào từng mặt hàng và lượng hàng khách mua. Giá cả được bố trí tại khay/kệ đựng sản phẩm, hoặc để trên bàn.

Tiệm tạp hóa bán theo hình thức lẻ. Hiện tại ở cửa hàng tạp hóa, khách hàng thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản. Các loại hàng hóa chính tại cửa hàng bao gồm: các loại sữa, các loại đồ ăn nhanh như mỳ tôm, phở, hủ tiếu, miến,…bánh kẹo, đồ vệ sinh cá nhân, thuốc lá, đồ gia dụng,…

Hình thức quản lý cửa hàng là mẹ Thư sẽ ghi ra sổ, chủ yếu là ghi bill thanh toán cho khách, số lượng hàng nhập kho và thông tin của người mua nợ. Hiện tại thì cửa hàng chưa sử dụng phần mềm gì để quản lý việc buôn bán. Những thông tin cần được ghi chú khi bán hàng hay nhập kho là ghi tên và giá tiền từng sản phẩm. Người mua nợ sẽ được ghi vào một sổ riêng. Đối với việc nhập kho, thì sẽ kiểm tra lại thông tin và giá tiền hàng hóa, xem giao đủ chưa sau đó sẽ chia giá và cập nhật lại bảng giá mới. Sản phẩm nhập kho không đạt yêu cầu thì sẽ trả hàng và liên hệ lại với bên nhà cung cấp.

Cuối ngày thì cửa hàng sẽ dành ra tầm từ 10 đến 15p để đếm kiểm tra và xếp tiền. Tình trạng thiếu hụt tiền hoặc mất đồ cũng ít xảy ra. Để quản lý việc mất đồ thì tạp hóa có lắp camera để tiện theo dõi nhân viên hay khách hàng tránh hành động gian dối.

Những tính năng mong muốn có trong ứng dụng quản lý hàng hóa:

* Dễ dàng thao tác, sử dụng, có những chức năng cơ bản như cập nhật thông tin cửa sản phẩm, lưu số lượng nhập vào xuất ra, quản lý khoản nợ.
* Quản lý lượng hàng hóa trong kho sản phẩm bán chạy, sản phẩm còn tồn nhiều.
* Thống kê doanh thu và lơi nhuận bán trong ngày.
* Quét mã khi thanh toán.
* Ngôn ngữ cài đặt là Tiếng Việt.
* Chức năng quản lý nhân sự, thời gian nghỉ, tiền lương.
* Chức năng ghi lai và báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh theo ngày, tuần, tháng.
* Tính năng đánh giá mặt hàng được bán chạy và mặt hàng bán ít.
* Phần mềm dễ sử dụng và thân thiện với người sử dụng, font chữ dễ đọc, to rõ ràng, dung lượng ứng dụng, màu sắc hài hòa và dễ nhìn.
* Hệ thống cấp quyền cho mẹ Thư làm admin để toàn quyền sử dụng, nhân viên và người khác trong gia đình sẽ có một số chức năng bị hạn chế hơn.
* Chức năng quản lý thông tin nhà cung cấp cho cửa hàng.

# 6. Các vấn đề chưa giải quyết được

Hiện tại nhóm đã nắm bắt được toàn bộ yêu cầu của khách hàng, chưa có phát sinh vấn đề thắc mắc.

# 7. Nội dung chi tiết

**Câu 1: Bạn có thể giới thiệu vài thông tin về bạn không?**

TL: Chào bạn, mình là Minh Thư, hiện đang là sinh viên năm 3 trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Mình rất vui khi được hỗ trợ nhóm các bạn để thực hiện bài tập nhóm môn học này. Đây là tạp hoá của gia đình mình. Các bạn cần thông tin gì cứ hỏi thoải mái, mình sẽ trả lời trong phạm vi mà mình hiểu biết để hỗ trợ bài tập nhóm tốt nhất có thể nha

**Câu 2: Tiệm tạp hóa của nhà bạn bán bao lâu rồi?**

TL: À tiệm tạp hóa nhà mình kinh doanh cũng được khá lâu rồi. Mình nhớ khoảng từ năm mình học lớp 9 lên 10 thì bố mẹ đã bắt đầu mở rồi, tính đến nay cũng tầm 6 năm rồi.

**Câu 3: Tiệm tạp hóa nhà bạn thường mở và đóng cửa lúc mấy giờ?**

TL: Thường thì tiệm nhà mình mở cả ngày, bắt đầu từ 6h sáng và đóng cửa vào 10h tối, trừ những ngày lễ trong năm hoặc bận việc gia đình thì có thể đóng cửa sớm hơn những ngày khác. Còn cuối năm, nhu cầu mua sắm của mọi người tăng cao nên nên vào những ngày cận tết thì sẽ đóng cửa muộn hơn xíu. Tầm 10 rưỡi 11h tối.

**Câu 4: Tiệm tạp hóa của bạn theo quy mô gia đình đúng không?**

TL: Đúng rồi, hiện tại tạp hóa nhà mình do mẹ làm chủ, tất cả mọi việc từ khâu đặt hàng chuẩn bị hàng bán đến buôn bán trực tiếp, tư vấn sản phẩm phù hợp cho khách hàng và thanh toán tại quầy phần lớn đều do mẹ quyết định. Ngoài ra còn có sự tham vấn của bố mình nữa, có những mặt hàng cần sự thống nhất của cả 2 người ấy. Vì lượng khách ghé quán khá đông, 1 mình mẹ không thể quản lý được hết nên mẹ có thuê người nhà tới làm cùng và tới cuối tháng thì trả lương. Thỉnh thoảng mình cũng hay xuống phụ mẹ bán thôi vì tới thời điểm hiện tại SV năm 3 khá bận, nên tiệm tạp hóa chủ yếu là mẹ, 1 nhân viên (người nhà) và bố mình bán.

**Câu 5: Quy trình bán hàng của tạp hoá hiện tại diễn ra như thế nào ?**

TL: Ban đầu khi mới mở tiệm, mẹ mình thường nhập những mặt hàng thiết yếu trước, dần dần về sau khi nhu cầu của khách hàng ngày 1 tăng về sự đa dạng cũng như chất lượng của sản phẩm thì mẹ mình có nhập thêm nhiều mặt hàng hơn nữa để thu hút người mua. Nếu sản phẩm gần hết thì mẹ liên hệ ngay bên nhà cung cấp để họ lên đơn giao hàng, thường thì những cái hóa đơn thanh toán mẹ mình chia giá rồi ghi giá mới ngay lúc nhận hàng để giá luôn được cập nhật kịp thời. Giá được bố trí tại khay/kệ đựng sản phẩm, còn đối với sản phẩm nặng như thùng sữa, thùng mỳ…các thứ thì mẹ hay ghi giá ra một tờ giấy để trên mặt bàn, khi nào bán thì nhìn xuống xem.

**Câu 6: Tiệm tạp hoá của bạn là bán theo hình thức sỉ hay lẻ ?**

TL: Tiệm tạp hóa của nhà mình theo hình thức bán lẻ.

**Câu 7: Tiệm tạp hóa có các hình thức thanh toán nào?**

TL: Hiện tại ở cửa hàng tạp hóa nhà mình, khách hàng có thể thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản

**Câu 8: Bạn có thể liệt kê các loại hàng hóa chính trong cửa hàng không? ví dụ: thực phẩm tươi sống, gia dụng, bánh kẹo,….**

TL: Các loại hàng hóa chính như:

Sữa (sữa tươi, sữa chua…thuộc nhiều hãng khác nhau).

Các loại đồ ăn nhanh như mỳ tôm, phở, hủ tiếu, miến…

Bánh kẹo.

Đồ vệ sinh cá nhân.

Thuốc lá.

Đồ gia dụng.

**Câu 9: Cửa hàng của bạn có nhân viên không, hay bạn quản lý toàn thời gian?**

TL: Cửa hàng mình có thuê 1 bạn nhân viên (là người nhà) để phụ việc bán buôn cửa hàng cùng với mẹ.

**Câu 10: Bạn đang sử dụng hình thức nào để quản lý cửa hàng không ? Ghi sổ hay sử dụng phần mềm nào đó ?**

TL: Khi quản lý cửa hàng, mẹ mình đều ghi ra sổ, chủ yếu ghi bill thanh toán cho khách, số lượng hàng nhập kho và thông tin người mua nợ (thường khách quen mẹ mới cho nợ). Mẹ mình hiện chưa sử dụng phần mềm gì để quản lý việc bán hàng cả.

**Câu 11: Một lần bán hàng hay nhập kho thì những thông tin cần ghi chú bao gồm những thông tin gì?**

TL: Thường thì mẹ mình ghi tên + giá tiền từng sản phẩm trên bill thanh toán thôi chứ không xài máy in hóa đơn các thứ. Những người mua nợ mẹ ghi trong 1 cuốn sổ riêng. Đối với việc nhập kho, mẹ mình kiểm tra thông tin + giá tiền hàng hóa, xem giao đủ hay chưa, sau đó chia giá và cập nhật giá bán mới.

**Câu 12: Vào thời gian cuối ngày lúc kiểm kê hàng hóa, tính doanh thu ngày thì cửa hàng bạn có thường xảy ra tình trạng thiếu hụt tiền và hàng hóa không?**

TL: Cuối ngày mẹ mình thường dành ra tầm 10-15p để đếm, kiểm tra và xếp tiền. Ít khi xảy ra tình trạng thiếu hụt tiền lắm vì lúc thanh toán, mẹ mình hoặc nhân viên có kiểm tra lại giá bán và bấm máy tính nhiều lần, đôi khi lượng khách vào mua quá đông cũng xảy ra việc tính nhầm giá, nếu giải quyết ngay tại lúc đó thì có thể dễ dàng xử lý hơn.

Để tiện cho việc quản lý số lượng hàng hóa khi khách vào quá đông, nhà mình lắp khá nhiều camera để tiện theo dõi nhân viên hay khách hàng có những hành động gian dối thôi.

**Câu 13: Sản phẩm đã nhập kho khi kiểm tra không đạt yêu cầu thì bên bạn sẽ giải quyết như thế nào?**

TL: Sản phẩm nhập kho thì người kiểm tra hàng nhập bên mình sẽ kiểm tra cùng với bên giao hàng luôn. Sản phẩm không đạt yêu cầu thì mình trả lại hàng và liên hệ với bên cung cấp giao thêm mặt hàng đó.

**Câu 14: Khi nhập kho sản phẩm sỉ khi bán thì giá của từng món hàng sẽ được điều chỉnh như thế nào khi bán cho khách hàng?**

TL: Trước khi quyết định nhập kho với số lượng lớn, mẹ mình thường hỏi người Sales giá 1 thùng bao nhiêu, mà mua số lượng nhiều bao nhiêu, có giảm giá chiết khấu hay có chương trình ưu đãi gì khác không…Nếu giá hợp lý mới nhập, vì cũng nhiều người Sales tới mời lấy hàng nên hầu hết giá trung bình cho sản phẩm đó mẹ nắm khá rõ. Ví dụ 1 thùng mỳ khi nhập về có giá 105k/1 thùng/30 gói, vị chi 1 gói = 3.5k, mẹ sẽ bán ra với giá 4k/1 gói, nếu mua số lượng nhiều từ 10 gói trở lên sẽ tính giá khác.

**Câu 15: Về ứng dụng quản lý hàng hóa trong kho bạn mong muốn có những tính năng như thế nào?**

Về ứng dụng quản lý cửa hàng tạp hóa, mình muốn phần mềm trước hết là dễ dàng thao tác, sử dụng, có những chức năng cơ bản như tự động cập nhật thông tin của sản phẩm, lưu số lượng nhập vào xuất ra, quản lý các khoản nợ. Nói chung là có thể giúp mình quản lý hàng tồn trong kho, sản phẩm nào sắp hết cần cung cấp ngay, sản phẩm tồn kho lâu ngày không bán chạy. Hơn nữa là hy vọng phần mềm có thể thống kê doanh thu, lợi nhuận bán trong ngày.

**Câu 16: Trong quán tạp hóa có nhiều loại sản phẩm hàng hóa thế thì làm thế nào để bạn có thể nhớ giá của từng loại? Để tiện sử dụng thì bạn có muốn thêm chức năng báo giá sau khi quét mã vạch?**

TL: Vì cửa hàng có rất nhiều sản phẩm nên mẹ mình thường ghi giá ngay sản phẩm đó luôn, khi nào giá thay đổi thì cập nhật giá mới, cũng ghi giá ngay cạnh sản phẩm vậy đó.

Nếu có thêm chức năng quét mã thì mình nghĩ việc thanh toán sẽ trở nên nhanh và tiện hơn rất nhiều

**Câu 17: Bạn muốn ứng dụng sẽ có ngôn ngữ gì ? Tiếng Anh hay tiếng Việt ?**

TL: Tất nhiên tiếng việt luôn dễ dàng sử dụng hơn rồi.

**Câu 18: Tiệm tạp hoá của bạn có bao nhiêu người tham gia hoạt động? Bạn có muốn có thêm tính năng quản lý nhân sự vào phần mềm không?**

TL: Hiện tại có 2 người bán chính là mẹ và nhân viên bên mình, ngoài ra bố mình cũng phụ mẹ bán vào thời gian rảnh.

Mình nghĩ việc quản lý nhân sự cũng khá quan trọng và cần thiết, dùng để quản lý thời gian làm việc, thời gian nghỉ, từ đó tính được tiền lương…nên mình cũng muốn thêm tính năng này.

**Câu 19: Bạn có muốn sử dụng tính năng ghi tình hình kinh doanh tại cửa hàng theo ngày/tuần/tháng không? Chọn giúp mình 1 hình thức. Và vì sao bạn chọn nó?**

Việc ghi lại và báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh là rất cần thiết cho doanh nghiệp dù lớn hay nhỏ, nó giúp mình có 1 cái nhìn tổng quan hơn về tình hình kinh doanh của cửa hàng cũng như biết được doanh thu, lợi nhuận theo từng tuần, tháng, quý, năm…Nên tính năng này mình nghĩ rất cần thiết cho một phần mềm quản lý. Mình nghĩ nên ghi tình hình kinh doanh theo ngày, vì theo cách này sẽ tiện quản lý hơn là theo tuần/tháng, mình có thể dựa vào kết quả 1 ngày mà có thể điều chỉnh kế hoạch bán vào những ngày sau.

**Câu 20: Bạn có nhu cầu sử dụng tính năng đánh giá mặt hàng được bán chạy và mặt hàng bán ít chạy trong tháng không?**

TL: Mình nghĩ tính năng này cũng quan trọng, dựa vào đó mình sẽ biết được mặt hàng nào khách đang ưa chuộng và bán nhiều nhất vào thời điểm này, mặt hàng nào bán ít chạy, từ đó sẽ đưa ra những kế hoạch bán hàng để đẩy lượng hàng này đi cho kịp trước hạn sử dụng.

**Câu 21: Bạn có yêu cầu gì về giao diện của sản phẩm: dễ sử dụng, thân thiện với người dùng, màu sắc, form chữ, dung lượng của ứng dụng, giao diện.**

TL: Vì mẹ mình hay đứng quầy bán hàng, sử dụng công nghệ thông tin đương nhiên không rành như tụi mình rồi, nên việc dễ sử dụng, thân thiện với người dùng là rất cần thiết, ngoài ra font chữ nên để font dễ đọc, to rõ ràng, dung lượng ứng dụng lớn để chứa nhiều thông tin dữ liệu sản phẩm, màu sắc hài hòa, dễ nhìn

**Câu 22: Theo như bạn chia sẻ thì tạp hoá do bạn/nhiều người tham gia quản lí. Vậy bạn muốn do một mình bạn quản lý hay có những cá nhân khác cũng có thể đăng nhập?**

TL: Theo như mình có chia sẻ ngay từ đâu, mẹ mình là người đứng quầy chính, tiếp sau đó là 1 nhân viên và bố mình. Nên việc đăng nhập vào hệ thống mình nghĩ nên phân quyền kiểu để mẹ mình là admin toàn quyền sử dụng, sau đó là nhân viên và những thành viên khác trong gia đình tham gia bán về quyền thì vẫn có nhưng sẽ có 1 số chức năng hạn chế hơn mẹ mình.

**Câu 23: Bạn có cần một chức năng để quản lý thông tin các nhà cung cấp cho cửa hàng bên bạn không? Chức năng này gợi ý cho bạn tìm nhà cung cấp cách nhanh nhất. Ví dụ, thông tin, sđt, địa chỉ, mặt hàng cung cấp.**

TL: Mình nghĩ tính năng này rất cần thiết cho việc ra quyết định nhập hàng cũng như gắn bó lâu dài với bên cung cấp hàng, không chỉ quản lý thông tin NCC, nó còn so sánh giữa các nhà cung cấp với nhau.