**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHO THUÊ ĐỒ**

Chào chị, chúng em là sinh viên của trường ĐH Kinh Tế Đà Nẵng. Sắp tới chúng em có bài tập nhóm khảo sát yêu cầu phát triển phần mềm. Không biết chị có thể dành ra chút thời gian để trả lời một số câu hỏi phỏng vấn không ạ? Để tránh mất thời gian của chị chúng em sẽ hỏi nhanh một chút và xin phép quay video và ghi âm cuộc hội thoại để lưu trữ dữ liệu cho quá trình làm bài ạ.

Để lấy dữ liệu làm cơ sở cho quá trình làm bài tập nhóm sau này thì chị cho phép nhóm em có thể quay video và ghi âm cuộc phỏng vấn này chị nhé! Em cảm ơn chị!

**Hỏi một số thông tin cơ bản về người quản lý như:**

- Đầu tiên, chị có thể giới thiệu đôi chút về bản thân mình được không ạ?

(khai thác được các thông tin sau: tên, tuổi, nghề nghiệp, thời gian dành cho công việc,...)

**Hỏi một số thông tin cơ bản của shop như:**

1. Cửa hàng đã mở bao lâu?
2. Cửa hàng có bao nhiêu nhân viên?
3. Cửa hàng có đang hoạt động ổn định không?
4. Quy mô của cửa hàng hiện tại như thế nào? Có bao nhiêu chi nhánh?
5. Tệp khách hàng chính của cửa hàng là ai?
6. Các loại hình sản phẩm cho thuê là gì: Áo quần, Váy tiệc, Đầm maxi,...?

**Hỏi về cách vận hành hiện tại của shop như:**

1. Quy trình hiện tại để quản lý đồ cho thuê như thế nào?
2. Những khó khăn khi quản lý là gì ?

* *Có => Ghi lại và đề xuất phương hướng giải quyết các vấn đề mà cửa hàng đang gặp phải*
* *Không => Hỏi các câu tiếp theo để lấy thông tin*

1. Thông thường khi cho thuê đồ thì cần phải lưu lại những thông tin gì của khách?
2. Shop có áp dụng chính sách đặt cọc hay không? Nếu có thì có thể cho em biết cách thức hoạt động của nó được không?
3. Shop có hệ thống quản lý kho để kiểm tra số lượng và tình trạng của các mặt hàng cho thuê không?
4. Các phương thức thanh toán hiện có là gì?
5. Shop có hệ thống khách hàng thân thiết hoặc chương trình khuyến mãi để khuyến khích khách hàng quay lại không?
6. Sử dụng những công cụ nào để hỗ trợ quá trình quản lý thông tin thuê đồ của khách hàng?

* Sử dụng sổ ghi tay, google drive, excel,...(không có ứng dụng riêng biệt)
* Chị đã gặp những khó khăn gì khi sử dụng các hình thức trên?

*=> Dựa vào những khó khăn để đưa ra các đề xuất cho khách hàng…*

*=> Với mục tiêu giúp cho chị có thể quản lý thông tin thuê đồ tốt hơn, nhóm em sẽ xây dựng một ứng dụng riêng biệt hỗ trợ cho công việc đó. (Tiếp tục chuyển qua phần lấy yêu cầu)*

* Đã từng/ đang sử dụng ứng dụng quản lý thuê đồ
* Thích hoặc không thích điểm gì ở ứng dụng đó. Chị có gặp khó khăn gì trong quá trình sử dụng ứng dụng đó không? Có tính năng nào hay mà chị rất tâm đắc không?

*=> Dựa vào những khó khăn để đưa ra các đề xuất cho khách hàng…*

*=> Với mục tiêu giúp cho chị có thể quản lý thông tin thuê đồ tốt hơn, nhóm em sẽ xây dựng một ứng dụng riêng biệt hỗ trợ cho công việc đó. (Tiếp tục chuyển qua phần lấy yêu cầu)*

**Hỏi về yêu cầu phát triển ứng dụng thuê đồ:**

1. Mong muốn chính của chị về hệ thống này là gì? Cần phải có những tính năng nào?

*Từ câu trả lời của người được phỏng vấn, cân nhắc mong muốn của khách hàng là gì rồi có thể gợi ý một vài lựa chọn sau nếu khách hàng chưa đề cập :*

* *Yêu cầu chức năng*
* *Quản lý kho hàng:*
* *theo dõi số lượng, trạng thái các trang phục trong kho*
* *quản lý nhập/xuất kho*
* *hiện chi tiết sản phẩm: mô tả, kích thước, màu sắc , giá thuê*
* *Quản lý thông tin thuê đồ: theo dõi thông tin thuê đồ của khách hàng:*
* *thời gian thuê/trả*
* *loại sản phẩm*
* *giá thuê*
* *tiền đặt cọc (nếu có)*
* *thông tin cơ bản của khách hàng,...*
* *Quản lý thông tin khách hàng:*
* *Họ tên/ SĐT/…*
* *Lịch sử thuê*
* *Chiều cao, cân nặng*
* *Yêu cầu đặc biệt*
* *Quản lý mối quan hệ khách hàng:*
* *Những khách hàng Feedback sẽ được cộng điểm thưởng để tích điểm*
* *Chatbot để nhân viên có thể tư vấn cụ thể, giải đáp thắc mắc của khách hàng*
* *Quản lý chi phí và doanh thu:*
* *chi phí: mua sắm trang phục, phụ phí,...*
* *doanh thu: tổng hợp doanh thu*

1. Chị muốn hệ thống sử dụng trên nền tảng nào? *(Web/ App/ Android/ IOS/…)*
2. Thời gian vận hành? *(24/7 hay chỉ truy cập được khi trong giờ hoạt động của cửa hàng,...)*
3. Đối tượng sử dụng hệ thống là ai? *(Quản lý, nhân viên, khách hàng,...)*
4. Tông màu chủ đạo như thế nào? *(Hồng, cam, xanh,...)*
5. Phong cách gì? Giao diện như thế nào? *(Cá tính, đơn giản,... --> yêu cầu khách hàng đưa ra một vài ứng dụng mà họ thích để dễ dàng xác định)*
6. Chị có muốn tích hợp tính năng đặt hàng, thanh toán trực tuyến vào hệ thống hay không?
7. Chị yêu cầu về tính năng bảo mật của hệ thống như thế nào ?
8. Có một vài tính năng mới cũng rất hay? Nếu chị quan tâm thì em sẽ đưa ra một vài gợi ý nhé

* Hỗ trợ quét mã vạch mỗi trang phục: giúp cập nhật thông tin kho hàng một cách nhanh chóng và chính xác.
* Tìm kiếm sản phẩm: dựa vào các tiêu chí khác nhau để đưa ra các sản phẩm phù hợp ( size, kiểu dáng, màu sắc,...)
* Báo cáo và phân tích tổng quan tình hình kinh doanh:

+ Số lượng trang phục đã cho thuê: xác định trang phục được ưa chuộng, trang phục kém phổ biến,...

+ Phân tích doanh thu, lợi nhuận, có sự so sánh giữa các kì để đánh giá tình hình kinh doanh (lời, lỗ,...), hiệu suất hoạt động.

* **Bảo mật:** đăng nhập bằng sđt, email,...

1. Trong những tính năng em nêu trên, chị có mong muốn thay đổi, bổ sung hoặc thêm mới tính năng nào khác không?

**Kết thúc buổi phỏng vấn**

Em cảm ơn chị rất nhiều vì đã dành thời gian trao đổi với chúng em trong buổi phỏng vấn ngày hôm nay………