**Stakeholder: Nhân viên chăm sóc khách hàng**

**KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Người lập: Nguyễn Thị Cẩm Nhung\_21007891 Ngày lập: 01/03/2023 | | |
| STT | Chủ đề | Thời gian |
| 1 | Tự giới thiệu | 2 phút |
| 2 | Tổng quan về phỏng vấn | 5 phút |
| 3 | Chuẩn bị câu hỏi phỏng vấn | 15 phút |
| 4 | Thực hiện phỏng vấn | 10 phút |
| 5 | Tổng hợp các nội dung chính | 3 phút |
| 6 | Ý kiến của khách hàng | 5 phút |
| (Dự kiến tổng cộng: 40 phút) | | |

**BẢNG CÂU HỎI & TRẢ LỜI PHỎNG VẤN**

|  |  |
| --- | --- |
| Người được phỏng vấn:  1. Nguyễn Nhường Em\_21041641\_Nhóm 9 | Ngày:  08/03/2023 |
| **Câu hỏi** | **Ghi nhận** |
| Câu hỏi 1:  Bạn có thường xuyên sử dụng dịch vụ chăm sóc khách hàng online không? Tần xuất trung bình là bao nhiêu lần/ mỗi tuần? | Trả lời:  + Từ 1-3 lần/1 tuần |
| Câu hỏi 2:  Dịch vụ chăm sóc khách hàng online có đáp ứng được kì vọng của bạn không? | Trả lời:  + Có |
| Câu hỏi 3:  Nếu chưa đáp ứng được kì vọng của bạn, bạn có thể đưa ra ý kiến để chúng tôi khắc phục? | Trả lời:  + Nhân viên thái độ |
| Câu hỏi 4:  Bạn có hài lòng với các tính năng của dịch vụ chăm sóc khách hàng online của chúng tôi không? | Trả lời:  + Có |
| Câu hỏi 5:  Nếu không hài lòng, tính năng nào của dịch vụ chăm sóc khách hàng online hoặc phần nào mà bạn thấy bất tiện, thấy không hài lòng nhất? | Trả lời:  + Nhân viên trả lời chậm |
| Câu hỏi 6:  Bạn có muốn thêm chức năng nhắn tin với bộ phận chăm sóc khách hàng không? | Trả lời:  + Có |
| Câu hỏi 7:  Bạn có muốn thêm chức năng tìm kiếm lịch sử mua hàng không? | Trả lời:  + Có |
| Câu hỏi 8:  Nếu bạn muốn thêm chức năng tìm kiếm lịch sử mua hàng, bạn nghĩ ai có quyền được tìm kiếm lịch sử mua hàng? | Trả lời:  + Người mua |
| Câu hỏi 9:  Có cần gửi thông báo khuyến mại, chúc mừng sinh nhật không? | Trả lời:  + Có. |
| Câu hỏi 10:  Nếu có, bạn nghĩ nên gửi qua hình thức nào? | Trả lời:  + Tin nhắn. |
| Câu hỏi 11:  Có nên tạo các diễn đàn trên nhiều nền tảng mạng xã hội khác để chăm sóc khách hàng không? | Trả lời:  + Có |
| Câu hỏi 12:  Nếu có, bạn nghĩ nền tảng mạng xã hội nào chăm sóc khách hàng là tiện ích nhất? | Trả lời:  + Facebook, zalo |
| Câu hỏi 13:  Có nên lưu trữ và quản lí thông tin khách một cách hiệu quả không? | Trả lời:  + Có |
| Câu hỏi 14:  Nếu có, bạn nghĩ lưu trữ và quản lí khách hàng như thế nào sẽ hiệu quả nhất? | Trả lời:  + Lưu thông tin khách hàng |
| Câu hỏi 15:  Có nên làm các thẻ tích điểm không? | Trả lời:  + Có |
| Câu hỏi 16:  Nếu có, bạn nghĩ thẻ tích điểm nên làm thẻ vật lí hay tích điểm trên app? | Trả lời:  + App |
| Câu hỏi 17:  Có cần phân loại các khách hàng mới và lâu năm không? | Trả lời:  + Có |
| Câu hỏi 18:  Theo bạn có nên thu thập các thông tin phản hồi của khách hàng? | Trả lời:  + Có |
| Câu hỏi 19:  Nếu có, bạn nghĩ cách thu thập phản hồi nào là hiệu quả nhất? | Trả lời:  + Trắc nghiệm nhanh |
| Câu hỏi 20:  Theo bạn có nên đầu tư vào các sàn thương mai điện tử để hỗ trợ khách hàng tối ưu? | Trả lời:  + Có |