**Biên Bản Khảo Sát Ý Kiến Khách Hàng - Dự Án Rạp Chiếu Phim Thông Minh**

*Ngày: 28/01/2024*

* Đối tượng khảo sát: Khách hàng đã từng sử dụng rạp xem phim cũ

1. Ý Kiến về Hệ Thống Rạp Xem Phim Cũ

1.1. Ưu điểm:

+ Lan – nhân viên rạp: "Tính năng đặt vé trực tuyến rất thuận tiện."

+ Thảo – khách mới xem gần đây: "Rạp cũ có chất lượng hình ảnh tốt."

+ Hùng – một khách hàng thân thiết của rạp XXX: “Đa dạng thể loại phim cho người dùng lựa chọn.”

1.2 Nhược điểm:

+ Lan – nhân viên rạp: "Dịch vụ thức ăn và đồ uống quá đắt."

+ Thảo – khách mới xem gần đây: "Âm thanh đôi khi không đồng đều, gặp vấn đề trong vài buổi chiếu."

+ Hùng – một khách hàng thân thiết của rạp XXX: “Nhân viên thiếu chuyên nghiệp, không tận tâm.”

2. Thiếu Sót của Hệ Thống Cũ

2.1 Vấn Đề Kỹ Thuật:

+ Phương – nhân viên rạp: "Kích thước màn hình ở một số phòng nhỏ quá."

+ Minh – khách mới xem gần đây: "Thiết bị máy chiếu cũ, gây mờ hình ảnh."

+ Hào – một khách hàng thân thiết của rạp XXX: “Cảm thấy ổn, đôi khi thấy màn hình bị chớp.”

2.2 Phục Vụ Khách Hàng:

+ Phương – nhân viên rạp: "Thời gian xếp hàng rất dài vào cuối tuần."

+ Minh – khách mới xem gần đây: "Nhân viên phục vụ thụ động và chậm trễ."

+ Hào – một khách hàng thân thiết của rạp XXX: “Nhân viên còn yếu tay nghề nên phục vụ khách quen còn sai sót chẳng hạn như gửi nhầm phần ăn của khách khác cho mình và mình phải trả lại để đổi phần ăn của mình (mặc dù phần ăn đó mình kêu rất nhiều và thường xuyên, hầu như ngày nào mình ra cũng gọi combo đó.)”

3. Dịch Vụ Chi Phí Không Cần Thiết

3.1 Phí Dịch Vụ Dư Thừa:

+ Hương – nhân viên rạp: "Giá vé tăng cao, đặc biệt là vào các dịp lễ."

+ Tiến – khách mới xem gần đây: "Dịch vụ nâu điều chỉnh giá quá mức."

+ Hồng – một khách hàng thân thiết của rạp XXX: “Cảm thấy phí nước lọc trong giá vé phim bị dư ra khi không ai chịu uống nước đó cả.”

3.2 Tiện Ích Không Ứng Dụng:

+ Hương – nhân viên rạp: "Không sử dụng các dịch vụ mua sắm tại rạp."

+ Tiến – khách mới xem gần đây: "Hệ thống tích điểm không có giá trị thực sự."

+ Hồng – một khách hàng thân thiết của rạp XXX: “Cảm thấy phí nước lọc trong giá vé phim bị dư ra khi không ai chịu uống nước đó cả.”

4. Ý Kiến Phát Sinh

4.1 Gợi ý Cải Tiến:

+ Thu – nhân viên rạp: "Hy vọng thấy sự cải thiện trong chất lượng âm thanh."

+ Huệ – khách mới xem gần đây: "Muốn có thêm ứng dụng di động để đặt vé dễ dàng hơn."

+ Dũng – một khách hàng thân thiết của rạp XXX: “Muốn thêm nhiều ưu đãi cho thành viên thân thiết hơn, chẳng hạn như có các combo món ăn được tặng vào ngày sinh nhật.”

4.2 Yêu Cầu Đặc Biệt:

+ Thu – nhân viên rạp: "Mong muốn có chương trình ưu đãi dành cho thành viên thường xuyên."

+ Huệ – khách mới xem gần đây: "Yêu cầu nâng cấp hệ thống máy chiếu để đảm bảo chất lượng hình ảnh."

+ Dũng – một khách hàng thân thiết của rạp XXX: “Muốn có thêm phòng chờ cao cấp cho khách hàng VIP của rạp.”

TP.HCM, ngày 28 tháng 1 năm 2024

Người lập biên bản 1

Hoàng

Nguyễn Đình Việt Hoàng

Người lập biên bản 2

Hiếu

Huỳnh Vũ Minh Hiếu

Người lập biên bản 3

Minh

Hoàng Văn Minh

Người lập biên bản 4

Tiến

Ngô Trung Tiến