**TÀI LIỆU MÔ TẢ NGỮ CẢNH ĐỒ ÁN**

*Phỏng vấn Doanh nghiệp để Thiết kế Sản phẩm Đồ án Cuối môn học về chuỗi cửa hàng thức ăn nhanh Lotteria*

**1. Giới thiệu**

Tài liệu này mô tả ngữ cảnh và mục tiêu của đồ án cuối môn học, trong đó nhóm chúng em sẽ tiến hành phỏng vấn một doanh nghiệp trong lĩnh vực thực tế để thiết kế một sản phẩm ứng dụng cho chuỗi cửa hàng thức ăn nhanh Lotteria. Mục tiêu của đồ án là xây dựng một ứng dụng giúp cải thiện quy trình kinh doanh và trải nghiệm khách hàng của Lotteria.

**2. Mục đích phỏng vấn**

* Hiểu rõ hơn về quy trình kinh doanh và hoạt động của chuỗi cửa hàng Lotteria.
* Xác định các thách thức và vấn đề hiện tại đang gặp phải trong quản lý và hoạt động của Lotteria.
* Xác định các yêu cầu và nhu cầu của Lotteria về một ứng dụng hỗ trợ quản lý và tăng cường trải nghiệm khách hàng.
* Thu thập thông tin cần thiết để thiết kế và phát triển sản phẩm đồ án.

**3. Kế hoạch phỏng vấn**

* Xác định danh sách câu hỏi: Nhóm chúng em sẽ thảo luận và lên danh sách các câu hỏi liên quan đến các khía cạnh quản lý, kinh doanh và trải nghiệm khách hàng của Lotteria.
* Liên hệ và lên lịch phỏng vấn: Nhóm chúng em sẽ liên hệ với đại diện của Lotteria để đề xuất buổi phỏng vấn và thống nhất thời gian và địa điểm phù hợp.
* Thực hiện phỏng vấn: Nhóm chúng em sẽ tiến hành phỏng vấn các đại diện của Lotteria, bằng cách đặt câu hỏi và ghi chép lại câu trả lời của họ.
* Ghi chép và phân tích kết quả: Sau phỏng vấn, nhóm chúng em sẽ ghi chép và phân tích kết quả phỏng vấn để hiểu rõ hơn về yêu cầu và nhu cầu của Lotteria.

**4. Các chủ đề phỏng vấn dự kiến**

*Các chủ đề dự kiến cho phỏng vấn bao gồm:*

***4.1. Quy trình kinh doanh và hoạt động:***

* Lịch sử và quy mô của chuỗi cửa hàng Lotteria.
* Các bước và quy trình trong quản lý cửa hàng, quản lý kho, và quản lý nhân viên.
* Các hoạt động kinh doanh khác như đặt hàng, kiểm tra hàng tồn kho, và quản lý giao hàng.

***4.2. Thách thức và vấn đề hiện tại:***

* Các thách thức và vấn đề chính mà Lotteria đang gặp phải trong quản lý và hoạt động.
* Những khía cạnh cần được cải thiện hoặc tối ưu hóa để nâng cao hiệu quả và tăng cường trải nghiệm khách hàng.

***4.3. Yêu cầu và nhu cầu về ứng dụng:***

* Các yêu cầu quan trọng trong việc quản lý cửa hàng và hoạt động kinh doanh.
* Các yêu cầu về quản lý đơn hàng, quản lý kho, và theo dõi doanh thu.
* Yêu cầu về giao diện người dùng, tích hợp thanh toán, và quản lý thông tin khách hàng.

***4.4. Trải nghiệm khách hàng:***

* Quy trình đặt hàng và thanh toán hiện tại.
* Các vấn đề và khó khăn mà khách hàng thường gặp phải trong quá trình đặt hàng và nhận sản phẩm.
* Yêu cầu về cải thiện trải nghiệm khách hàng, bao gồm tính nhanh chóng, thuận tiện, và tương tác.

**5. Kết luận**

Tài liệu này mô tả ngữ cảnh và mục tiêu của việc phỏng vấn một doanh nghiệp trong lĩnh vực chuỗi cửa hàng thức ăn nhanh Lotteria để thiết kế một sản phẩm đồ án cuối môn học. Phỏng vấn này nhằm hiểu rõ hơn về quy trình kinh doanh và hoạt động của Lotteria, xác định các thách thức và vấn đề hiện tại, thu thập yêu cầu và nhu cầu của Lotteria về một ứng dụng hỗ trợ quản lý và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Kết quả từ phỏng vấn này sẽ là cơ sở để nhóm chúng em thiết kế và phát triển sản phẩm đồ án cuối môn học.