



ESPAÇOLASER

se destaca na satisfação de clientes

SAÚDE

Resultados com binds.co

438

unidades no Brasil

2

pontos de NPS® na
jornada

Ranking

de desempenho por
franquia

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

Rede com mais de 438 unidades passou de feedbacks genéricos em redes sociais para NPS® segmentado por franquia e atendente.

Desafio

- A Espaçolaser acompanhava opiniões apenas por canais abertos como redes sociais, com comentários genéricos e desordenados.
- Mensagens de muitas filiais apareciam juntas, sem segmentação, e reclamações ofuscavam elogios — dificultando dados precisos e mensuráveis.

Solução

- co aplicou NPS® em dois pontos da jornada: após a avaliação (consulta com fisioterapeuta) e após cada sessão de depilação a laser.
- A plataforma cruza dados com o sistema da empresa, permitindo filtrar por unidade, região ou atendente, com ranking de desempenho por filial.

Resultados

- A Espaçolaser implementou estratégias de pós-venda e fidelização, aumentou reputação e conquistou premiações como Top of Wellness, Prêmio Época Reclame Aqui 2018 e Selo de Excelência em Franchising.
- O NPS® cresce gradativamente com a otimização dos processos.

Contexto

O case de hoje vai servir de inspiração para empresas que são rede de franquias .

Mirian Santos (Gerente de Relacionamento) e Juliana Sousa (Analista de Relacionamento com o cliente) da Espaçolaser , reservaram um tempo para compartilhar conosco como aconteceu a implementação de um sistema de pesquisa de satisfação otimizado .

A parceria

Quer saber mais sobre essa parceria com a binds.co? Continue lendo!

- Um Pouco Sobre a Espaçolaser
- Qual Era o Desafio da Espaçolaser Quando Chegou a binds.co?
- A Parceria com a Plataforma binds.co
- Categorização de Clientes Para Uma Gestão Eficiente
- Como a binds.co Ajudou a Espaçolaser Atingir a Satisfação de Clientes

A Espaçolaser atua no setor de estética e beleza, oferecendo ao mercado procedimentos de depilação a laser , sempre com foco no bem-estar dos consumidores.

Por isso, trabalham com o laser mais eficaz para alcance dos resultados desejados por seus clientes.

A rede que chegou ao Brasil há 17 anos, hoje conta com mais de 438 unidades distribuídas pelo país e está em expansão contínua.

co entregou a Espaçolaser mais do que ela precisava: além de dados mensuráveis, diversas formas de visualizá-los .

Assim, hoje conseguem analisar de maneira bastante segmentada toda a variedade de comportamentos de clientes e o desempenho de cada uma das 438 unidades.

Em palavras do cliente

A rede aplica a pesquisa de satisfação da métrica Net Promoter ScoreSM® em dois pontos da jornada do cliente:

- O primeiro ponto é após a avaliação: A avaliação é uma consulta onde o caso dos clientes são examinados por fisioterapeutas que avaliam o procedimento e autorizam a início da técnica, conforme a dermatologia da tipo de pele.

RESUMO

- NPS® após avaliação e após cada sessão de procedimento.
- Segmentação por unidade, região e atendente.
- Ranking de desempenho NPS® entre as 438 franquias.
- Estratégias de pós-venda e fidelização baseadas em dados.

- O segundo ponto é após cada sessão do procedimento de depilação a laser.

A aplicação de pesquisa de satisfação nessas duas etapas permite a avaliação eficaz dos dois tipos de atendimentos prestados, o teórico (avaliação) e o prático (realização do procedimento).

co apresenta através da dashboard, a quantidade de clientes promotores, neutros e detratores , durante o período de tempo que o usuário desejar.

Em palavras do cliente (continuação)

- A plataforma levanta, ordena e organiza os dados a partir do cruzamento com as informações do sistema da empresa.
- co seja o sistema mais adequado para gestores que precisam de direcionamento para implementações de melhorias certas, porque as informações apresentadas são sempre relevantes, já que são vinculadas com as experiências exatas oferecidas por cada uma franquia.

Ficou difícil de entender?

Quando um cliente envia uma avaliação negativa, por exemplo, os gestores conseguem identificar na plataforma em qual franquia ele compareceu, quem foi o funcionário que o atendeu e todo o histórico anterior dele com a empresa.

co também permite que a Espaçolaser analise os dados segmentados conforme as necessidades e objetivos momentâneos .

Em palavras do cliente (continuação)

Dessa maneira, é possível visualizar as avaliações e feedbacks deixados sobre: cada unidade, região ou atendente, por exemplo .

Outro recurso essencial para a empresa é o ranking. Nele, os gestores conseguem checar e comparar o desempenho de todas as filiais conforme a pontuação NPS® .

Assim, sabem quais delas estão de acordo com o padrão da marca e quais precisam de atenção.



espaçolaser-imagens

Contexto

A característica da métrica NPS® de classificar os clientes em grupos conforme a satisfação e fidelidade com a marca, ajudou a Espaçolaser a ter um preciso controle sob as reais dores de seu público , por meio do diagnóstico das diversas variáveis de comportamento.

A metodologia oportunizou a identificação de prioridades para o planejamento das melhorias e também os pontos fortes da marca . Assim, a Espaçolaser passou a levantar necessidades e objetivos concretos em tempo real.

Hoje, a marca trabalha com dados potencializados para levantamento de insights abrangentes a rede toda e conseguem fazer melhor

"De simples e de fácil entendimento, tanto para nós, quanto para nossos clientes, hoje a binds.co se tornou uma das principais parceiras para atingirmos o nosso maior objetivo: seguirmos na busca da excelência e qualidade do nosso atendimento."

Mirian Santos

Gerente de Relacionamento, Espaçolaser



438

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

O case da **Espaçolaser** mostra o que acontece quando feedback vira gestão. Sua empresa pode escrever o próximo capítulo com a binds.co.

438 UNIDADES NO BRASIL
com Espaçolaser

NPS®

CSAT

CES

CONSULTORIA CX

IA

TEMPO REAL

LGPD

**Consultoria gratuita para o seu
negócio**

Teste grátis da plataforma binds.co.



500+

marcas confiam na
binds.co

150k+

profissionais na
plataforma

2015

pioneiros em CX no
Brasil

binds.co · hello@binds.co · +55 11 96380-1960 · **quem-somos**

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

Copyright © 2026 binds.co. Todos os direitos reservados.

binds.co

SUCCESS CASE

binds.co/clientes/