

Como a HSH aumentou em

**9 vezes**

a sua taxa de resposta  
com ajuda da binds.co



RESTAURANTES

Resultados com binds.co

**1%→9%**

taxa de resposta

**9x**

mais respostas

**2 meses**

para superar a meta de  
4%

A rede de franquias dark kitchen saiu de 1% de resposta para 9% em dois meses com envios via WhatsApp.

## Desafio

- Pesquisas CSAT dentro do próprio app apareciam antes do pedido ser finalizado, gerando apenas 1% de taxa de resposta.
- Não havia dashboards, organização de comentários nem processo estruturado de close the loop com clientes insatisfeitos.

## Solução

- co, a HSH passou a disparar pesquisas no dia seguinte ao pedido (de quinta a domingo) via WhatsApp.
- Promotores e detratores são separados e divididos entre atendentes, com tratativas documentadas na plataforma e ranking por unidade.

## Resultados

- Taxa de resposta saltou de 1% para 9% em dois meses — a meta era atingir 4% até a metade de 2024.
- O close the loop trouxe agilidade e controle documentado sobre cada atendimento, facilitando análises para pesquisas futuras.

## Contexto

co, a maior empresa de monitoramento da experiência do cliente do Brasil, para melhorar o acompanhamento da Jornada do seu Cliente e trazer mais insights para o negócio.

Anteriormente, a HSH utilizava pesquisas CSAT dentro do próprio aplicativo. Porém, por não ser uma plataforma com foco em CX, os resultados não seguiam de acordo com o esperado.

Essa pesquisa aparecia para o cliente antes do pedido ser finalizado, prejudicando a taxa de resposta (cerca de 1% de resposta) e, além disso, não era possível visualizar os dados históricos.

## Implementação

co, que se destacou pelo custo-benefício e suporte no dia a dia com as pesquisas.

## Impacto

- Não existiam dashboards com os resultados das pesquisas, além de não ter as informações e comentários dos clientes organizados de forma eficiente e a dificuldade no Fechamento de Loop com o cliente.
- Outro problema relatado por Caio Nogueira, Coordenador de Customer Experience da HSH, era a taxa de resposta de 1% que não trazia insights suficientes para elaboração de planos de CX.

co, a HSH pôde realizar diversas mudanças nas suas pesquisas. Atualmente, a empresa faz disparos regularmente no dia seguinte ao pedido do cliente (de quinta à domingo).

Essas alterações permitiram que a rede de franquias alcançasse 9% de taxa de resposta.

“ No nosso planejamento, contávamos em aumentar para 4% até a metade de 2024. Com a binds, chegamos em 9% em apenas 2 meses utilizando os envios por Whatsapp

## Impacto (continuação)

Caio Nogueira, Coordenador de Customer Experience da HSH

### RESUMO

- Envio via WhatsApp no dia seguinte ao pedido.
- Close the loop com promotores e detratores na plataforma.
- Ranking por unidade da franqueadora.
- Dashboards intuitivos e suporte eficiente nas tratativas.



Whatsapp

- Para a HSH, a transformação mais importante foi o Fechamento de Loop com clientes insatisfeitos.
- Com o atendimento feito pela plataforma da binds , foi possível dar uma resposta rápida aos clientes da franqueadora, muitas vezes, resolvendo problemas no primeiro contato.
- Para o Grupo HSH, a principal transformação com o Close the Loop foi a maior agilidade e controle sobre cada processo, documentando cada etapa, o que facilita o acompanhamento dos atendimentos e análise para pesquisas futuras.

## Impacto

Além disso, Caio destaca que o relatório de Ranking, mostrando os resultados por cada unidade da franqueadora, o envio fácil de pesquisas, dashboards intuitivos e suporte eficiente nas tratativas, são seus aspectos preferidos na utilização da binds.co.

## Implementação

co é uma startup de tecnologia de dados responsável pela maior plataforma de monitoramento da experiência de clientes no Brasil.

Fundada em 2015, já enviou mais de 200 milhões de pesquisas de satisfação e experiência de relacionamento com marcas, em 22 idiomas, para 5 continentes.

## Impacto

- Sua plataforma homônima, White Label, multimétrica, multi pesquisa e 100% SaaS, mapeia a jornada de clientes de ponta a ponta em todos os setores da economia, tabulando e gerando gráficos e insights em tempo real.
- co atende empresas como Itaú, BTG Pactual, Elo, Bayer, TOTVS, Sem Parar, Vivo, Oi, SEBRAE, DPaschoal, Unimed, Grupo UOL, Europ Assistance, Americanet, Jadlog, Alura, Danone, entre outras.
- Apesar de se tornar um dos tipos de culinária mais apreciadas no Brasil, até poucos anos atrás, a comida japonesa não era bem vista quando se tratava de entrega em domicílio.
- Isto em razão de não haver no mercado quem oferecesse um serviço equiparável ao ofertado pelos restaurantes, notadamente acerca de qualidade e apresentação.
- Pensando nisso, o HOME SUSHI HOME nasceu em junho de 2016 na cidade de João Pessoa/PB.
- O nome, que faz referência à expressão "Home Sweet Home" (lar doce lar), não é por acaso.
- Nosso propósito é o de levar a melhor experiência da culinária japonesa até as casas de nossos clientes!
- Para tanto, nossa proposta é uma soma de três elementos determinantes: a) qualidade dos produtos utilizados; b) apresentação dos pratos; e c) experiência de consumo.
- Aliado a estes elementos, nosso cardápio tem pratos inovadores e sofisticados, acompanhando uma tendência internacional praticada pelos melhores restaurantes de culinária japonesa do mundo, além de outras duas culinárias: havaiana (Mangushoyu) e asiática quente (Hotchop).

**"No nosso planejamento, contávamos em aumentar para 4% até a metade de 2024. Com a binds, chegamos em 9% em apenas 2 meses utilizando os envios por Whatsapp."**

**Caio Nogueira**

Coordenador de Customer Experience, Grupo HSH



# 1% → 9%

PRÓXIMO CAPÍTULO

## Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

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

**1% → 9%** TAXA DE RESPOSTA  
com Grupo HSH

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**

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

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