



FRANQUIAS

Resultados com binds.co

100

unidades no Brasil

2x/anopesquisas CSAT
semestrais**~20 anos**de atuação no
mercado

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.

Franqueadora com 100 unidades no Brasil institucionalizou pesquisas CSAT semestrais para ouvir a experiência dos franqueados.

Desafio

- A Rockfeller usava outras ferramentas para formulários e métricas CSAT/NPS®, mas tinha dificuldade de filtrar informações de forma inteligente e dinâmica.
- Muito se perdia no timing, gerando descrédito entre os franqueados respondentes.

Solução

- co, a Rockfeller melhorou formulação e design dos questionários, com maior controle dos resultados.
- Aplica CSAT duas vezes por ano — assim que o franqueado se estabelece na rede, já responde a pesquisa de feedback.

Resultados

- A empresa trabalha de forma estratégica com os feedbacks, identificando queixas, questionamentos e elogios com agilidade no retorno.
- Institucionalizou a pesquisa nos processos, gerando credibilidade na agilidade e transparência do feedback para a rede.

Contexto

co, maior plataforma de monitoramento da experiência de clientes do país, para entender a jornada dos seus franqueados e analisar de forma estratégica os feedbacks obtidos.

- A Rockfeller antes utilizava outras ferramentas do mercado, para criação de formulários e entender a experiência dos franqueados.
- Apesar de conseguir utilizar métricas como CSAT e NPS®, a principal queixa das metodologias utilizadas era a dificuldade de filtrar as informações de forma inteligente e dinâmica.
- “Muito se perdia no timing, gerando descrédito para os respondentes, no caso, os franqueados” – Conta Elson Mota, Gerente de Relacionamento na Rockfeller Brasil Franchising.
- co através de uma pesquisa no Google.

Implementação

co, a franqueadora melhorou a formulação dos questionários e o design da pesquisa, possibilitando também maior controle e avaliação dos resultados.

A Rockfeller pôde ainda trabalhar de forma mais objetiva, sintetizando questões para trazer mais dinamismo e fluidez, contribuindo para o conteúdo e objetivo das pesquisas.

RESUMO

- Pesquisas CSAT semestrais com todos os franqueados.
- Filtragem inteligente e dinâmica dos resultados.
- Agilidade no retorno de queixas e elogios.
- Credibilidade e transparência na devolutiva à rede.



Atualmente, a Rockfeller aplica pesquisas no formato CSAT duas vezes por ano, uma em cada semestre.

“Independente do tempo que o franqueado possui na rede, assim que ele se estabelece, já responde a pesquisa de feedback”, conta Elson.

Atualmente, a empresa trabalha de forma estratégica com os feedbacks coletados nas pesquisas, o que permite identificar pontualmente as queixas, questionamentos e elogios e ter maior agilidade no retorno, obtendo alto poder de mensuração geral e específico do “termômetro” dos franqueados.

“Institucionalizamos a pesquisa em nossos processos, principalmente porque geramos credibilidade na agilidade e transparência que devolvemos o feedback para a rede.

” Elson Mota – Gerente de Relacionamento da Rockfeller Brasil Franchising.

co foi trazer um formato intuitivo para a formulação dos questionários e todo o controle durante a jornada do franqueado, além de poder entender e resolver problemas da Experiência de seus Franqueados de forma inteligente e estratégica.

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, Uniodonto e Danone, entre outras.

A Rockfeller é uma empresa brasileira de franchising de escolas de idiomas, que nasceu em 2004 com a missão de satisfazer as pessoas por meio da Excelência no ensino de idioma e na prestação de serviços, traduzindo essa intenção em valores percebidos pelas mesmas, conquistando a fidelidade, garantindo a rentabilidade do negócio e desenvolvendo o potencial humano, contribuindo com a formação de uma geração disposta a escrever o próprio futuro dando o primeiro passo hoje.

Contexto

- Conta com uma rede de 100 unidades espalhadas por todo o território nacional e uma unidade internacional, localizada em Dubai, nos Emirados Árabes.

- É reconhecida no mercado de franchising, recebendo anualmente o Selo de Excelência da Associação Brasileira de Franchising e a classificação 5 estrelas da pesquisa da Revista PEGN – Pequenas Empresas, Grandes Negócios.

[Clique aqui para conferir a calculadora de NPS da binds.co](#)

Ou crie a sua conta gratuita na binds.co e utilize funcionalidades gerenciais para melhorar o NPS.



“Institucionalizamos a pesquisa em nossos processos, principalmente porque geramos credibilidade na agilidade e transparência que devolvemos o feedback para a rede.”

Elson Mota

Gerente de Relacionamento, Rockfeller Brasil Franchising



100

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

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

100 UNIDADES NO BRASIL
com Rockfeller

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/](#)