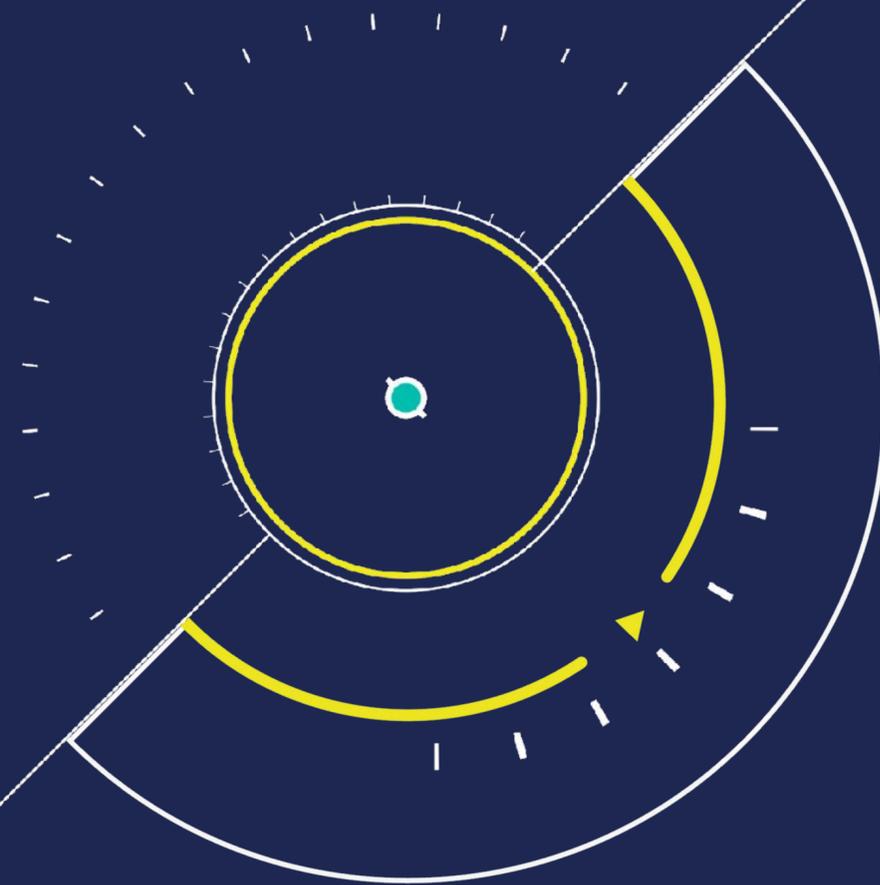




STILINGUE

HABIB'S



CASE **HABIB'S**
SOCIAL LISTENING



HABIB'S e **STILINGUE** apresentam:

POTENCIALIZANDO A VOZ DO SABOR.





O DESAFIO

Promover o **atendimento** e **monitoramento** de todas as **interações** nas redes sociais.

A SOLUÇÃO

Configuração do Social Listening e Smart Care para monitorar todas as interações das redes sociais e gerar **insights relevantes**.

O RESULTADO

- Aumento no volume de interações, totalizando **mais de 200 mil menções**;
- Estabelecimento de **novos KPIs** de atendimento e relacionamento;
- **Tomada de decisões para o negócio e para o cardápio** a partir dos insights e dados gerados nas redes sociais.





O Habib's é a

maior rede de alimentação rápida genuinamente brasileira.

Fundado em 1988, a marca expandiu exponencialmente ao longo de três décadas. E hoje conta com mais de **600 lojas** espalhadas pelo Brasil, vende mais de **600 milhões de esfihas** por ano e emprega **mais de 17 mil pessoas**.





Com todo esse volume,

relacionamento com o cliente

é um dos valores e pilares da empresa. Em busca de oferecer excelência em atendimento e aprofundar o relacionamento com consumidores foram feitas algumas transições:

- Internalização das estratégias de redes sociais dentro da **Voxline - Contact Center** de SAC e relacionamento
- **Eduardo Kodjaoglanian** assumiu a Gerência de Comunicação e Branding.
- A **STILINGUE** passou a ser a plataforma de gestão de redes sociais e atendimento por meio do **Social Listening** e do **Smart Care**.



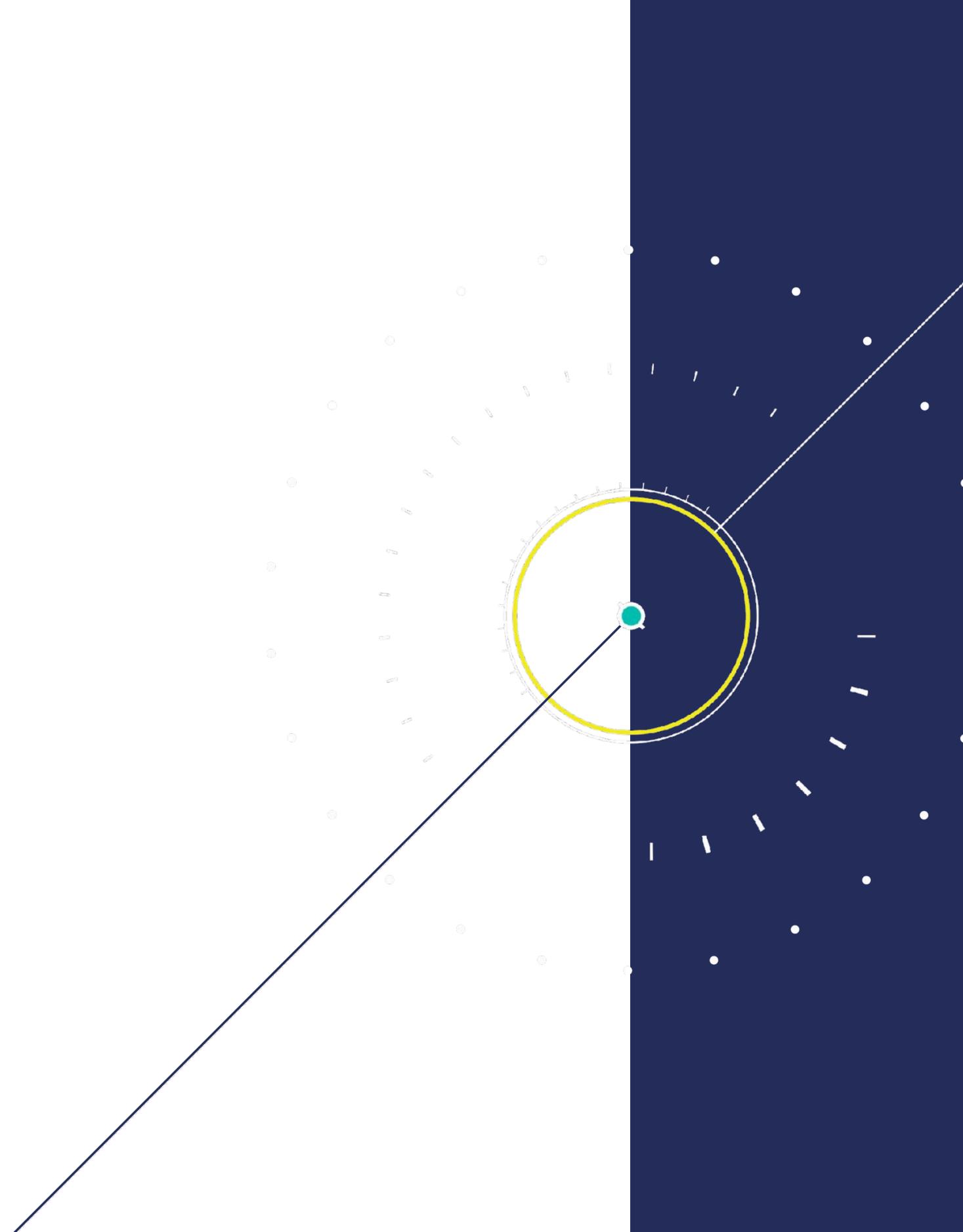
“Por meio da **STILINGUE**, conseguimos gerar um

social listening mais profundo

sobre os produtos queridos pelos consumidores e até retomá-lo, como foi o caso da Esfiha sabor Pepperoni, que **voltou ao cardápio**. Essa inteligência é importantíssima para uma marca como a nossa, que tem **o cliente no centro das estratégias e decisões.**”



afirma **Eduardo Kodjaoglanian**, Gerente de **Branding e Comunicação** no Grupo Habib's.

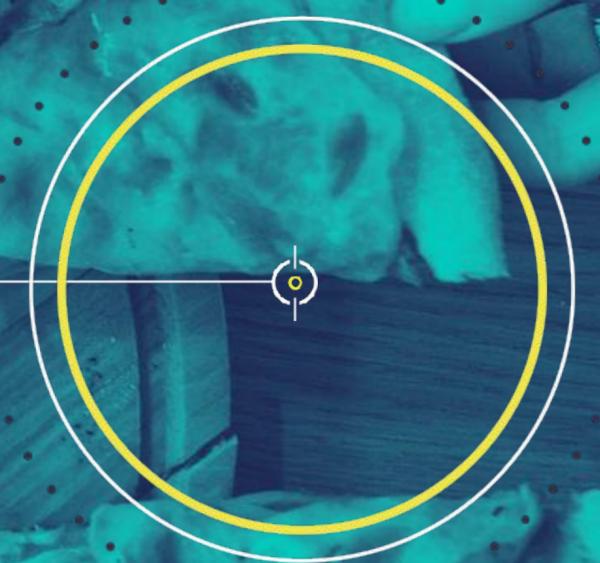




Outra **oportunidade de produto** que surgiu a partir das interações com clientes foi no

lançamento das pizzas Habib's,

onde os consumidores deram **sugestões** e **feedbacks** nas **redes sociais** e, com base nisso, a empresa mudou a receita inicial das pizzas.





O time de atendimento das redes sociais conta com **oito pessoas** que trabalham divididas em dois turnos, das **11 às 23 horas, de domingo a domingo.**

Com a **STILINGUE**, eles conseguem responder a mais de **200 mil interações por mês.**





A plataforma também ajudou a estabelecer

novos KPIs de desempenho como:



**TEMPO DE
RESPOSTA**



**QUALIDADE
DA RESPOSTA**



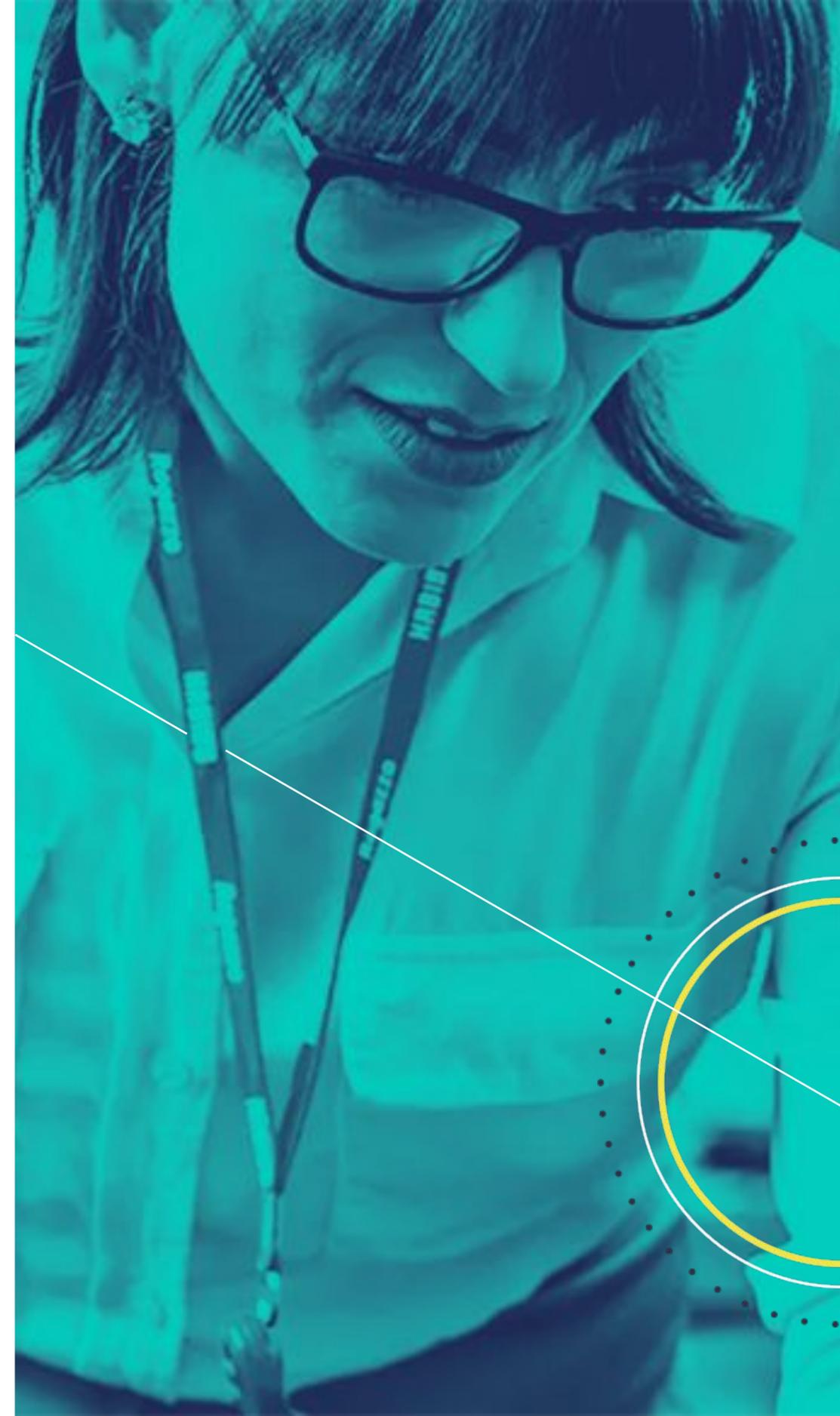
**AGILIDADE NA
TOMADA DE DECISÕES**



**TRATATIVAS
MAIS COMPLETAS**



**VISUALIZAÇÃO
DE DADOS**





*“Antes, não tínhamos tanta **visibilidade** de nossos dados, mas, hoje, já conseguimos realizar*

um trabalho mais completo, tanto em Marketing quanto no SAC.

*Temos uma **visão maior** do que precisamos priorizar, como cada atendimento é feito e até a quantidade de interações”*
conclui **Thais Leal**, gerente de contas da **Voxline**.





Além do SAC, Relacionamento 3.0, Comunicação e Marketing,

a **STILINGUE** também auxilia o time de treinamento – um **trabalho multidisciplinar** essencial para que as estratégias de negócio, que balizam, por exemplo, o **tom de voz** e **persona**, não sofressem com as transições realizadas.





Com a liberação de respostas por meio do **Messenger do Instagram**, o Habib's tem expectativa de

ampliar e explorar ainda mais as interações dos clientes

e se consolidar como **referência em relacionamento com consumidor** entre as empresas de fast food.

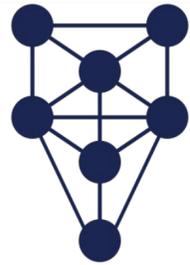




Sobre o Habib's

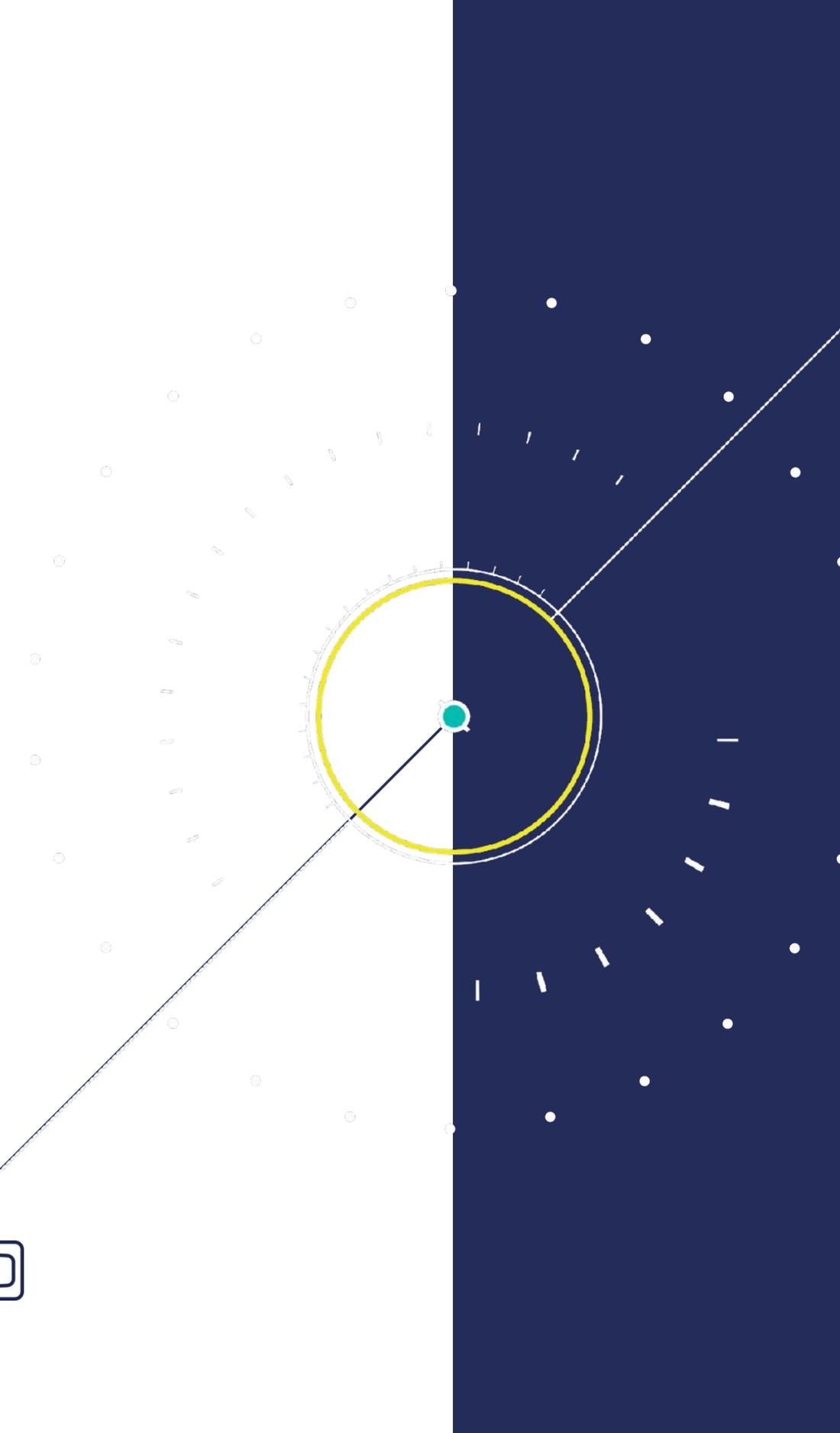
Para saber mais sobre o **Habib's** acesse as redes sociais da marca: [Facebook](#), [Instagram](#) e [Linkedin](#).

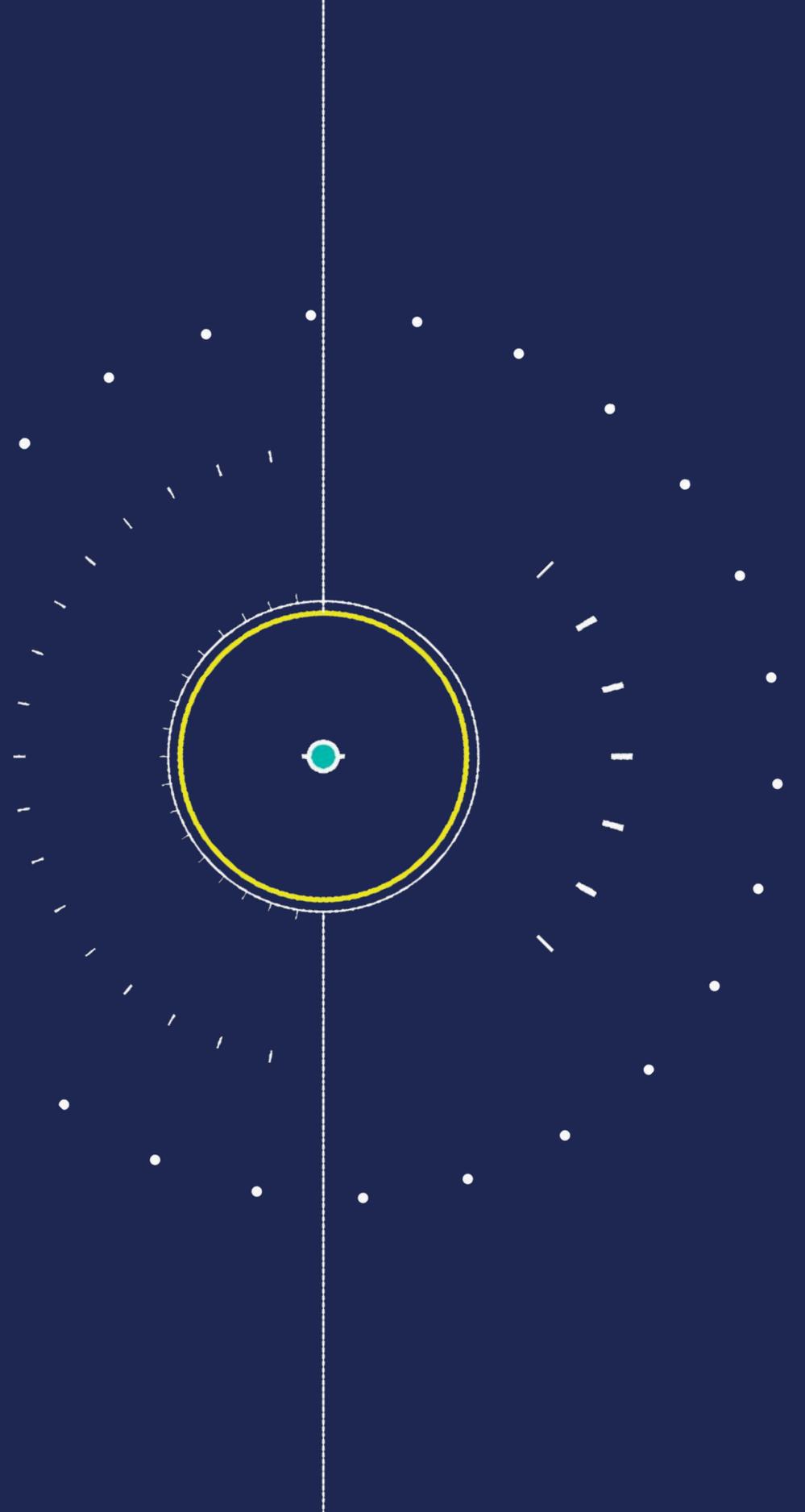
HABIB'S



STILINGUE

Fundada em 2014 em Ouro Preto (MG), a STILINGUE organiza **em um só lugar** as conversas derivadas das redes sociais, avaliações em sites e aplicativos, notícias, CRM e demais canais públicos e privados, para que marcas possam **extrair relatórios, despertar insights e responder diretamente seus clientes**, centralizando assim, toda sua estratégia de social media e comunidades, atendimento ao consumidor e inteligência de mercado em um só lugar.





STILINGUE

O poder de significar dados e despertar insights.

stilingue.com.br