



Nota de prensa

Es la compañía mejor valorada por sus socios

EROSKI RECIBE EL PREMIO AL MEJOR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR DÉCIMO AÑO CONSECUTIVO

- Los propios consumidores participan en la elección de las organizaciones con mayor calidad en su atención al cliente
- El servicio de atención al cliente de EROSKI atendió más de 425.343 consultas el pasado ejercicio, con un índice de resolución del 100%
- La atención al cliente es una de las señas de identidad del modelo de tienda "contigo" con el que EROSKI está transformando su red

Madrid, 8 de octubre de 2021.- [EROSKI](#) ha sido reconocida por décimo año consecutivo como la empresa con la mejor atención al cliente en el certamen organizado por la consultora [Sotto Tempo Advertising](#). Concretamente, EROSKI ha recogido, en el Palacete de los Duques de Pastrana, dos galardones 'Elegidos servicio de atención al cliente del año', en las categorías de Gran Distribución y de Club de Fidelización, respectivamente. Los propios consumidores han participado en la elección de las organizaciones con mayor calidad en su atención al cliente por sectores de actividad.

"Cumplimos una década con nuestro servicio de atención al cliente como líder absoluto en gran distribución. Un modelo en evolución constante gracias precisamente a las aportaciones de nuestros socios y socias cliente, que nos ayudan a mejorar día a día y a adaptarnos con mayor eficiencia a sus necesidades reales", ha señalado el director del departamento de Experiencia de Cliente de EROSKI, Josu Madariaga.

La cooperativa ha obtenido 10,43 puntos sobre un total de 12 posibles, una nota que supera la histórica obtenida en 2019 y que coloca la atención al cliente de EROSKI al borde de la excelencia en la categoría de Gran Distribución y de 10,09 en su programa EROSKI Club.

Las empresas participantes en esta undécima edición del certamen en España han sido sometidas a una exhaustiva evaluación consistente en 205 test de *Mystery Shopper* en los canales de relación con el cliente (telefónico, correo

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
KRISTIAN PRIETO

Tel.: 944 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel.: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)



electrónico/formulario, web, redes sociales y chat) más una encuesta de satisfacción lanzada a 2.000 personas representativas de la población española.

Los *Premios Servicio de Atención al Cliente del Año*, de prestigio a nivel europeo, nacieron en Francia hace quince años. La metodología empleada para elegir las compañías premiadas combina de manera rigurosa la técnica de "Mystery Shopper" y las encuestas de satisfacción. Dicha técnica, también llamada "compra simulada", consiste en que expertos representan, durante un periodo de entre seis y ocho semanas, el papel de cliente/usuario para poder evaluar distintos aspectos o situaciones que se producen en los momentos de contacto entre las empresas y sus clientes.

Los criterios y estándares de calidad para elegir a los premiados se basan en la normativa europea UNE-EN 15838, la cual establece los requisitos para la prestación del servicio en los puntos de contacto con el cliente.

Reconocimiento al compromiso con el cliente

La atención personalizada al cliente es una de las prioridades y señas de identidad del modelo comercial 'contigo' con el que EROSKI está transformando su red comercial. *"Cumplimos con nuestro compromiso de responder a todas las dudas, sugerencias y reclamaciones de forma inmediata y si requerimos de alguna gestión para ello, en un plazo máximo de 24 horas"*, ha detallado Madariaga.

El Servicio de Atención al Cliente de EROSKI atiende a los consumidores en castellano, euskera, catalán y gallego y está a disposición de los clientes tanto por teléfono (944943444) como por correo electrónico y a través de la página web www.eroski.es. Durante el pasado año, EROSKI atendió 425.343 consultas a través de este servicio, con un índice de resolución del 100%, el 94,75% en el primer contacto.

Los clientes también pueden comunicarse con EROSKI de forma directa a través de las redes sociales. La página oficial de EROSKI en [Facebook](#) es seguida por más de 230.000 personas y el perfil en Twitter de la cooperativa ([@EROSKI](#)), por su parte, cuenta con más de 59.000 seguidores.

EROSKI cuenta, además, con 21 Comités Consumeristas que estructuran la participación de sus Socios-Cliente, quienes debaten, se posicionan y definen directrices para la mejora de sus tiendas.

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
KRISTIAN PRIETO

Tel.: 944 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel.: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)