



Nota de prensa

Ensenya de distribuci3 més ben valorada

EROSKI REP EL PREMI AL MILLOR SERVEI D'ATENCI3 AL CLIENT PER ONZÈ ANY CONSECUTIU

- Les persones consumidores participen en l'elecci3 de les organitzacions amb més qualitat en aquest servei
- El servei d'atenci3 al client d'EROSKI va atendre més de 550.093 consultes l'exercici passat
- L'atenci3 al client és un dels puntals del model de botiga "amb tu" que impulsa EROSKI

Madrid, 5 d'octubre de 2022.- [EROSKI](#) ha estat reconeguda com l'empresa amb la millor atenci3 al client en el certamen que organitza la consultora [Sotto Tempo Advertising](#). Els representants d'EROSKI van recollir ahir, a l'UZalacaín La Finca de Pozuelo de Alarc3n, dos guardons "*Elegits servei d'atenci3 al client de l'any*", en les categories de comerç electr3nic i de club de fidelitzaci3. Les mateixes persones consumidores participen en l'elecci3 de les organitzacions amb més qualitat en la seva atenci3 al client per sectors d'activitat.

"Rebre aquests guardons pel nostre servei d'atenci3 exclusiu per als nostres clients i socis clients ens anima a continuar pel camí empr3s amb la posada en marxa del model comercial 'amb tu'. Un model en evoluci3 constant gràcies a les seves aportacions, que ens ajuden a millorar dia a dia i a adaptar-nos amb més eficiència a les seves necessitats reals", ha assenyalat el director del departament d'Experiència de Client d'EROSKI, Josu Madariaga.

EROSKI rep aquest reconeixement per onzè any consecutiu després d'obtenir una qualificaci3 de 10,22 sobre un total de 12 punts possibles, una nota que posa l'atenci3 al client d'EROSKI prop de l'excel·lència en la categoria de comerç electr3nic a través d'[EROSKI Online](#), i de 9,91 en el seu programa EROSKI Club, xifres que superen, en tots dos casos, la nota mitjana de tots els participants en el certamen.

La metodologia utilitzada per a elegir les companyies premiades combina de manera rigorosa la tècnica de *Mystery Shopper* i les enquestes de satisfacci3. Aquesta tècnica, també dita "compra simulada", consisteix en el fet que alguns experts

EROSKI

Direcci3 de Comunicaci3 Corporativa
KRISTIAN PRIETO

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PREMSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de premsa en línia](#)



representen, durant un període d'entre sis i vuit setmanes, el paper de client/usuari per poder avaluar diferents aspectes o situacions que es produeixen en els moments de contacte entre les empreses i els seus clients.

Les empreses participants en aquesta onzena edició del certamen a Espanya han estat sotmeses a una avaluació exhaustiva consistent en 200 tests de *Mystery Shopper* en els canals de relació amb el client (telefònic, correu electrònic/formulari, web i mitjans socials) més una enquesta de satisfacció efectuada a 2.000 persones representatives de la població espanyola.

Els criteris i estàndards de qualitat per a elegir els premiats es basen en la normativa europea UNE-EN 15838, que estableix els requisits per a la prestació del servei en els punts de contacte amb el client.

Reconeixement al compromís amb el client

L'atenció personalitzada al client és un dels punts forts de la transformació del grup EROSKI, dins del model comercial "amb tu" que la cooperativa està estenent a la seva xarxa comercial. "Complim el nostre compromís de respondre a tots els dubtes, suggeriments i reclamacions de forma immediata i, si requerim alguna gestió per a fer-ho, en un termini màxim de 24 hores", ha assenyalat Madariaga.

El servei d'atenció al client d'EROSKI atén les persones consumidores en castellà, basc, català i gallec i està a la disposició dels clients tant per telèfon (944943444) com per correu electrònic i a través del web www.eroski.es. Durant l'any passat, EROSKI va atendre 550.093 consultes mitjançant aquest servei, amb un índex de resolució de prop del 100%, un 95% en el primer contacte.

Els clients també poden comunicar-se amb EROSKI de forma directa per mitjà de les xarxes socials. La pàgina oficial d'EROSKI a [Facebook](https://www.facebook.com/eroski) és seguida per més de 233.000 persones i el perfil a Twitter de la cooperativa ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), de la seva banda, té més de 61.000 seguidors.

La cooperativa compta, a més, amb 21 Comitès Consumeristes que estructuraren la participació dels seus socis clients, que debaten, es posicionen i defineixen directrius per a la millora de les botigues de nova generació.

EROSKI

Direcció de Comunicació Corporativa
KRISTIAN PRIETO

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PREMSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de premsa en línia](#)