



Empresa de distribución mellor valorada

EROSKI RECIBE POR UNDÉCIMO AÑO CONSECUTIVO O PREMIO AO MELLOR SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE

- **As persoas consumidoras participan na elección das organizacións con maior calidade neste servizo**
- **O servizo de atención ao cliente de EROSKI atendeu máis de 550.093 consultas o pasado exercicio**
- **A atención ao cliente é un dos alicerces do modelo de tenda "contigo" que impulsa EROSKI**

Madrid, 5 de outubro do 2022.- [EROSKI](#) foi recoñecida como a empresa coa mellor atención ao cliente no certame organizado pola consultora [Sotto Tempo Advertising](#). Representantes de EROSKI recolleron onte, no UZalacáin La Finca de Pozuelo de Alarcón, os dous galardóns 'Elixidos servizo de atención ao cliente do ano', nas categorías de comercio electrónico e de club de fidelización. As propias persoas consumidoras participan na elección das organizacións con maior calidade na súa atención ao cliente por sectores de actividade.

"Recibir estes galardóns polo noso servizo de atención exclusivo para os nosos clientes e socios cliente anímanos a continuar polo camiño emprendido coa posta en marcha do modelo comercial 'contigo'. Un modelo en evolución constante grazas ás súas achegas, que nos axudan a mellorar día a día e a adaptarnos con maior eficiencia ás súas necesidades reais", sinalou o director do departamento de Experiencia de Cliente de EROSKI, Josu Madariaga.

EROSKI recibe este recoñecemento por undécimo ano consecutivo, logo de obter unha cualificación de 10,22 sobre un total de 12 puntos posibles, unha nota que coloca a atención ao cliente de EROSKI preto da excelencia na categoría de comercio electrónico a través de [EROSKI Online](#), e de 9,91 no seu programa EROSKI Club, co que supera en ambos os dous casos a nota media de todos os participantes no certame.

Os premios Servizo de Atención ao Cliente do Ano, de prestixio a nivel europeo, naceron en Francia hai dezaseis anos e esta é a súa duodécima edición en España. A metodoloxía empregada para elixir as compañías premiadas combina de xeito

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
KRISTIAN PRIETO

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA

CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)



rigoroso a técnica do “Mystery Shopper” e as enquisas de satisfacción. A devandita técnica, tamén chamada “compra simulada”, consiste en expertos representando, durante un período de entre seis e oito semanas, o papel de cliente/usuario para poderen avaliar distintos aspectos ou situacións que se producen nos momentos de contacto entre as empresas e os seus clientes.

As empresas participantes nesta duodécima edición do certame en España sometéronse a unha exhaustiva avaliación, consistente en 200 tests de *Mystery Shopper* nas canles de relación co cliente (telefónica, correo electrónico/formulario, web e medios sociais) e mais nunha enquisa de satisfacción lanzada a 2.000 persoas representativas da poboación española.

Os criterios e estándares de calidade para elixir os premiados baséanse na normativa europea UNE-EN 15838, que establece os requisitos para a prestación do servizo nos puntos de contacto co cliente.

Recoñecemento ao compromiso co cliente

A atención personalizada ao cliente é un dos puntos fortes da transformación do grupo EROSKI, dentro do modelo comercial ‘contigo’ que a cooperativa está a espallar pola súa rede comercial. *“Cumprimos co noso compromiso de responder a todas as dúbidas, suxestións e reclamacións de xeito inmediato e, de requirirmos algunha xestión para facelo, nun prazo máximo de 24 horas”*, sinalou Madariaga.

O servizo de atención ao cliente de EROSKI atende as persoas consumidoras en castelán, eúscaro, catalán e galego e está ao dispor dos clientes por teléfono (944943444) e mais por correo electrónico, e tamén a través da web www.eroski.es. Durante o pasado ano, EROSKI atendeu 550.093 consultas a través deste servizo, cun índice de resolución próximo ao 100%, un 95% no primeiro contacto.

Os clientes tamén se poden comunicar con EROSKI de maneira directa a través das redes sociais. A páxina oficial de EROSKI en [Facebook](https://www.facebook.com/eroski) séguena máis de 233.000 persoas e o perfil en Twitter da cooperativa ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), pola súa banda, conta con máis de 61.000 seguidores.

A cooperativa conta, ademais, con 21 Comités Consumeristas que estruturan a participación dos seus Socios-Cliente, que debaten, se posicionan e definen directrices para a mellora das tendas de nova xeración.

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
KRISTIAN PRIETO

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)