



### Ondoen baloratutako banaketa etxea

## **BEZEROARI ARRETA ESKAINTZEKO ZERBITZURIK ONENAREN SARIA EMAN DIOTE EROSKI-RI HAMAIKAGARRENEZ SEGIDAN**

- Kontsumitzaileek hautatzen dute zein erakundeak duen kalitaterik handiena zerbitzu honetan
- EROSKIren bezeroari erantzuteko zerbitzuak 550.093 kontsultatik gora hartu zituen iaz
- Kooperatibaren Zurekin denda ereduari, bezeroari arreta eskaintzea da zutabeetako bat

Madril, 2022ko urriaren 5a.- [EROSKI](#)ri beste behin aitortu diote bezeroarenganako arreta zerbitzurik onena duela, [Sotto Tempo Advertising](#) aholkularitza etxeak antolatutako sariketan. EROSKIren ordezkariak atzo jaso zituzten, UZalacain La Finca de Pozuelo de Alarconen, *bezeroari arrera eskaintzeko zerbitzurik onena* saritzen duten bi ikurak, bata merkataritza elektronikoen kategorian eta bestea fidelizazio klubarenean. Kontsumitzaileek berek hartzen dute parte, sektoreka, bezeroarenganako arretan kalitaterik oneneko erakundeak aukeratzen.

*"Bezeroei eta bazkide bezeroei ematen diegun arreta eskusiboaren zerbitzuagatik sari horiek jasotzeak indarra ematen digu Zurekin eredu komertzialarekin abiatutako bidea egiten jarraitzeko. Eredu hori beti ari da aldatzen haien ekarpenei esker; ekarpen horiek egunez egun hobetzen laguntzen digute, eta, hala, egiazko beharretara efizientzia handiagoz egokitzen gara"*, esan du EROSKIren Bezero Saileko zuzendariak, Josu Madariagak.

EROSKI hamaikagarrenez segidan jaso du aitortza, eta 10,22ko kalifikazioa erdietsi du 12 puntutatik. Horrek bikaintasunetik gertu jartzen du EROSKIren bezeroarenganako arreta zerbitzua merkataritza elektronikoen kategorian ([EROSKI Online](#)-ren bitartez). EROSKI Cluben programan, berriz, 9,91koa lortu du. Bi kasuetan ere, sariketan parte hartu duten guztien batezbesteko nota gaitzen du.

Bezeroari erantzuteko zerbitzuaren urteko saria, prestigioduna Europa mailan, Frantzia jaio zen orain dela hamasei urte, eta aurreko hamabigarrenez ospatu dute Espainian. Saritutako konpainiak aukeratzeko, zorrotasunez erabiltzen dituzte Mystery Shopper teknika eta gogobetetasun inkestak. *Erosketa simulatua* ere esaten

#### **EROSKI**

Komunikazio Korporatiboko zuzendaria  
KRISTIAN PRIETO

Tel: 946 211 214

[comunicacion@eroski.es](mailto:comunicacion@eroski.es)

#### **EROSKI – PRENTSA BULEGOA**

##### **CONSEJEROS DEL NORTE**

JOANA G. LANDAZABAL  
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Online prentsa aretoa](#)



diote teknika horri, eta honetan datza: adituek sei-zortzi astez bezeroak edo erabiltzaileak balira bezala jokaten dute, eta enpresen eta bezeroen arteko harremana zenbait alderditatik eta egoera jakinetan ebaluatzen dute.

Ekitaldia Espainian hamabigarenez egin duten honetan, ebaluazio zorrotza jasan dute enpresa parte-hartzaileek: 200 Mystery Shopper test egin dizkiete, bezeroarekiko harreman kanaletan (telefonoa, posta elektronikoa/formularioa, webgunea eta komunikabide sozialak); horretaz gainera, inkesta bat egin diete Espainiako 2.000 herritar esanguratsuri.

Saridunak aukeratzeko kalitate irizpideak Europako UNE-EN 15838 arauan oinarritzen dira; arau horrek ezartzen du bezeroarekin harremana dagoen puntuetan zer betebeharrak dituzten zerbitzu emaileek.

### **Bezeroarekiko konpromisoaren aitorpena**

Bezeroaren arreta pertsonalizatua da EROSKI taldearen eraldaketaren indarguneetako bat, kooperatiba bere denda sarean komertzialean hedatzen ari den Zurekin eredu komertzialaren barnean. *"Betetzen ari gara zalantza guztiak berehala argitzeko eta iradokizunei eta erreklamazioei laster batean erantzuteko konpromisoa, eta kudeaketaren bat egin behar baldin bada, gehienez ere 48 orduan erantzuten dugu"*, gehitu du Madariagak.

EROSKIren bezeroarenganako arreta zerbitzuak lau hizkuntzatan hartzen ditu kontsumitzaileak, euskaraz, gaztelaniaz, katalanez eta galizieraz. Zerbitzu hori, gainera, bai telefonoz (944943444) eta bai posta elektronikoz ematen du, baita webgunez ere: [www.eroski.es](http://www.eroski.es). Iaz, EROSKI 550.093 kontsulta jaso zituen zerbitzuaren bidez, eta ia guztiei eman zien konponbidea; %95en kasuan, lehenengo kontaktuan.

Bestalde, bezeroak zuzenean komunika daitezke EROSKIrekin sare sozialen bidez. [Facebook](https://www.facebook.com/eroski)en 233.000 lagunek jarraitzen diote EROSKIren orri ofizialari, eta kooperatibaren Twitter soslaiak ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), berriz, 61.000 jarraitzaile baino gehiago ditu.

Hortik kanpo, kooperatibak, 21 Batzorde Kontsumerista ditu bezero-bazkideen parte hartzea egituratzeko; horiek eztabaidatu egiten dute, jarrerak hartzen dituzte eta jarraibideak finkatzen dituzte belaunaldi berriko dendak hobetzeko.

#### **EROSKI**

Komunikazio Korporatiboko zuzendaria  
KRISTIAN PRIETO

Tel: 946 211 214

[comunicacion@eroski.es](mailto:comunicacion@eroski.es)

#### **EROSKI – PRENTSA BULEGOA CONSEJEROS DEL NORTE**

JOANA G. LANDAZABAL  
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Online prentsa aretoa](#)