



Nota de premsa

Ensenya de distribució més ben valorada

EROSKI REP EL PREMI AL MILLOR SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT PER DOTZÈ ANY CONSECUTIU

- **Les persones consumidores participen en l'elecció de les organitzacions amb més qualitat en aquest servei**
- **El servei d'atenció al client d'EROSKI va atendre més de 465.768 consultes l'exercici passat**
- **L'atenció al client és un dels puntals del model de botiga "amb tu" que impulsa EROSKI**

Madrid, 27 de setembre de 2023.- [EROSKI](#) ha estat reconeguda com l'empresa amb la millor atenció al client en el certamen que organitza la consultora [Sotto Tempo Advertising](#). Els representants d'EROSKI van recollir ahir, a l'hotel U-Music - Teatro Albéniz de Madrid, els dos guardons 'Elegits servei d'atenció al client de l'any', en les categories de comerç electrònic i de club de fidelització. . Les mateixes persones consumidores participen en l'elecció de les organitzacions amb més qualitat en la seva atenció al client per sectors d'activitat.

"Rebre aquests guardons pel nostre servei d'atenció exclusiu per als nostres clients i socis clients ens anima a continuar pel camí emprès amb la posada en marxa del model comercial 'amb tu'. Un model en evolució 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

Direcció de Comunicació Corporativa Tel.: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

**EROSKI - OFICINA DE PREMSA
CONSEJEROS DEL NORTE**

JOANA G. LANDAZABAL

EIZQUIERDO@CONSE

JEROSDELNORTE.CO

Tel.: 944 158 642

Sala de premsa en línia

[M](#)

EDURNE IZQUIERDO

azubiaga@cons

ejerosdelnorte.c

[om](#)



EROSKI rep aquest reconeixement per dotzè any consecutiu amb una nota de 9,91, en la categoria de programa de fidelització, i un 9,94 en la categoria de comerç electrònic, que col·loca l'atenció al client d'EROSKI prop de l'excel·lència en totes dues categories, i en els dos casos supera la nota mitjana de tots els participants en el certamen.

Els premis Servei d'Atenció al Client de l'Any, de prestigi a escala europea, van néixer a França fa setze anys i aquesta és la tretzena edició a Espanya. La metodologia utilitzada per a elegir les companyies premiades combina de manera rigorosa la tècnica de *Mystery Shopper* i les enquestes de satisfacció. Aquesta tècnica, també dita "compra simulada", consisteix en el fet que alguns experts 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 tretzena 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,*

EROSKI

Direcció de Comunicació Corporativa

Tel.: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI - OFICINA DE PREMSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL

EIZQUIERDO@CONSE

JEROSDELNORTE.CO

Tel.: 944 158 642

[Sala de premsa en línia](#)

[M](#)

EDURNE IZQUIERDO

azubiaga@cons

ejerosdelnorte.c

[om](#)



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 també a través de la web www.eroski.es. Durant l'any passat, EROSKI va atendre **465.768** 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 236.000 persones i el perfil a Twitter de la cooperativa ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), de la seva banda, té més més de 62.000 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

Tel.: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PREMSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL

EIZQUIERDO@CONSEJEROSDELNORTE.CO

Tel.: 944 158 642

[Sala de premsa en línia](#)

[M](#)

EDURNE IZQUIERDO

azubiaga@consejerosdelnorte.com