



Nota de prensa

Enseña de distribución mejor valorada

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

- Las personas consumidoras participan en la elección de las organizaciones con mayor calidad en este servicio
- El servicio de atención al cliente de EROSKI atendió más de 465.768 consultas el pasado ejercicio
- La atención al cliente es uno de los pilares del modelo de tienda “contigo” que impulsa EROSKI

Madrid, 27 de septiembre de 2023.- [EROSKI](#) ha sido reconocida como la empresa con la mejor atención al cliente en el certamen organizado por la consultora [Sotto Tempo Advertising](#). Representantes de EROSKI recogieron ayer, en el Hotel U-Music - Teatro Albéniz de Madrid, los dos galardones ‘Elegidos servicio de atención al cliente del año’, en las categorías de comercio electrónico y de club de fidelización. Las propias personas consumidoras participan en la elección de las organizaciones con mayor calidad en su atención al cliente por sectores de actividad.

“Recibir estos galardones por nuestro servicio de atención exclusivo para nuestros clientes y socios cliente nos anima a continuar por la senda emprendida con la puesta en marcha del modelo comercial ‘contigo’. Un modelo en evolución constante gracias a sus aportaciones, 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.

EROSKI recibe este reconocimiento por duodécimo año consecutivo obteniendo una nota de 9,91 en la categoría de programa de fidelización, y 9,94 en la categoría de comercio electrónico, que coloca la atención al cliente de EROSKI cerca de la

EROSKI

Dirección de Comunicación
Corporativa

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](#)



excelencia en ambas categorías, superando en ambos casos la nota media de todos los participantes en el certamen.

Los premios Servicio de Atención al Cliente del Año, de prestigio a nivel europeo, nacieron en Francia hace dieciséis años y esta es su decimotercera edición en España. 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.

Las empresas participantes en esta decimotercera edición del certamen en España han sido sometidas a una exhaustiva evaluación consistente en 200 tests de *Mystery Shopper* en los canales de relación con el cliente (telefónico, correo electrónico/formulario, web y medios sociales) más una encuesta de satisfacción lanzada a 2.000 personas representativas de la población española.

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 uno de los puntos fuertes de la transformación del grupo EROSKI, dentro del modelo comercial 'contigo' que la cooperativa está extendiendo en 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 señalado Madariaga.

El servicio de atención al cliente de EROSKI atiende a las personas consumidoras en castellano, euskera, catalán y gallego y está a disposición de los clientes tanto por

EROSKI

Dirección de Comunicación
Corporativa

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](#)



teléfono (944943444) como por correo electrónico, y también a través de la web www.eroski.es. Durante el pasado año, EROSKI atendió **465.768** consultas a través de este servicio, con un índice de resolución cercano al 100%, un 95% 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](https://www.facebook.com/eroski) es seguida por más de 236.000 personas y el perfil en Twitter de la cooperativa ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), por su parte, cuenta con más de 62.000. seguidores.

La cooperativa 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 las tiendas de nueva generación.

EROSKI

Dirección de Comunicación
Corporativa

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](#)