



Nota de prensa

Empresa de distribución mellor valorada

**EROSKI RECIBE POR DUODÉCIMO 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 465.768 consultas o pasado exercicio**
- **A atención ao cliente é un dos alicerces do modelo de tenda “contigo” que impulsa EROSKI**

Madrid, 27 de setembro do 2023.- [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 Hotel U-Music - Teatro Albéniz de Madrid, 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 pola senda emprendida coa posta en marcha do modelo comercial ‘contigo’. Un modelo en evolución constante grazas ás súas suxestións, 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 duodécimo ano consecutivo, obtendo unha nota de 9,91 na categoría de programa de fidelización, e un 9,94 na categoría de comercio electrónico, que coloca a atención ao cliente de EROSKI preto da excelencia

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](#)



en ambas as categorías, superando en ambos os 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 décimo terceira edición en España. A metodoloxía empregada para elixir as compañías premiadas combina de maneira rigorosa a técnica de “Mystery Shopper” e as enquisas de satisfacción. Esta técnica, tamén chamada “compra simulada”, consiste en que expertos representan, 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 décimo terceira 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 na súa rede comercial. *“Cumprimos co noso compromiso de responder a todas as dúbidas, suxestións e reclamacións de xeito inmediato e, se requirimos dalgunha 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, éuscaro, 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.

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](#)



Durante o pasado ano, EROSKI atendeu 465.768 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 forma directa a través das redes sociais. A páxina oficial de EROSKI en [Facebook](#) é seguida por máis de 236.000 persoas e o perfil en Twitter da cooperativa ([@EROSKI](#)), pola súa banda, conta con máis de 62.000 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

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](#)