



Prensa oharra

Ondoen baloratutako banaketa etxea

**BEZEROARI ARRETA ESKAINTZEKO ZERBITZURIK ONENAREN
SARIA EMAN DIOTE EROSKIRI HAMABIGARRENEZ SEGIDAN**

- Kontsumitzaileek hautatzen dute zein erakundek duen kalitaterik handiena zerbitzu horretan
- EROSKIren bezeroari erantzuteko zerbitzuak 465.768 kontsulta baino gehiago hartu zituen iaz
- EROSKIren 'Zurekin' denda ereduan, bezeroenganako arreta da zutabeetako bat

Madrilen, 2023ko irailaren 27an.- [EROSKI](#)ri beste behin aitortu diote bezeroenganako zerbitzurik onena duela, [Sotto Tempo Advertising](#) aholkularitza etxeak antolaturiko sariketan. EROSKIren ordezkariak atzo jaso zituzten, Madrilgo U-Music - Albeniz antzokian, 'Bezeroari arreta emateko urteko zerbitzurik onena' saritzen duten bi ikurrak, bata merkataritza elektronikoaren kategorian eta bestea fidelizazio klubarenean. Kontsumitzaileek berek parte hartzen dute bezeroarenganako arretan kalitaterik onena duten erakundeak aukeratzen, jarduera sektoreka.

"Bezeroei eta bazkideei ematen diegun arreta eskusiboaren zerbitzuagatik sari horiek eskuratzeak indarra ematen digu 'Zurekin' eredu komertzialarekin abiatutako bidean aurrera egiteko. Eredu hori etengabe aldatzen ari da haien ekarpenei esker; ekarpen horiek egunez egun hobetzen laguntzen digute, eta, hala, eraginkortasun handiagoz egokitzen gara bezeroen egiazko beharretara", adierazi du Josu Madariagak, EROSKIren Bezero Saileko zuzendariak.

EROSKIk hamabigarren urtez segidan eskuratu du aitortza hori: 9,91ko nota ezarri diote fidelizazio programaren kategorian, eta 9,94koa komertzio elektronikoaren kategorian. Horrek esan nahi du EROSKIren bezeroarenganako arreta bikaina dela bi kategorietan,

EROSKI

Komunikazio Korporatiboko zuzendaria Tel.: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – PRENTSA BULEGOA

CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel.: 944 158 642

Online prentsa aretoa



bi-bietan gainditu egin baitu sariketan parte hartu duten gainerako parte hartzaileen batez besteko nota.

Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuaren urteko sariak prestigio handia du Europan, eta Frantzia sortu zuten duela hamasei urte. Aurtengoa hamabigarren aldia du Espainian. Saritutako konpainiak aukeratzeko, zorrotzasunez erabiltzen dituzte "Mystery Shopper" teknika eta gogobetetasun inkestak. "Erosketa simulatua" ere esaten diote teknika horri, eta honetan datza: adituek bezeroak edo erabiltzaileak balira bezala jokatzeko dute sei-zortzi astez, eta enpresen eta bezeroen arteko harremana ebaluatzen dute zenbait alderditatik eta egoera jakin batzuetan.

Espainian hamahirugarrenez egin dute ekitaldia, eta zorrotz ebaluatu dituzte parte hartzaileak: 200 *Mystery Shopper* test egin dizkiete bezeroarenganako harreman kanaletan (telefonoa, posta elektronikoa/formularioa, webgunea eta komunikabide sozialak), eta gainera, inkesta bat egin diote Espainiako 2.000 herritar esanguratsuri.

Saridunak aukeratzeko kalitate irizpideak Europako UNE-EN 15838 arauan oinarritzen dira, eta arau horrek ezartzen du bezeroarekin harremana dagoen puntuetan zer betebeharrak dituzten zerbitzua ematen dutenek.

Aitortza bezeroarekiko konpromisoagatik

Bezeroaren arreta pertsonalizatua da EROSKI taldearen eraldaketaren indarguneetako bat, kooperatiba bere sare komertzialean hedatzen ari den 'Zurekin' eredu komertzialaren barruan. *"Zalantza, iradokizun eta erreklamazio guztiei berehala erantzuteko konpromisoa hartu genuen, eta betetzen ari gara, eta horretarako gestioaren bat egin behar badugu, gehienez ere 24 orduan erantzuten dugu"*, esan du Madariagak.

EROSKIren bezeroarenganako arreta zerbitzuak lau hizkuntzatan hartzen ditu kontsumitzaileak: euskaraz, gaztelaniaz, katalanez eta galizieraz. Gainera, zerbitzua bai telefonoz (944943444) eta bai posta elektronikoko bidez ematen da, eta baita

EROSKI

Komunikazio Korporatiboko zuzendaria

Tel.: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – PRENTSA BULEGOA

CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL

EDURNE IZQUIERDO

Tel.: 944 158 642

[Online prentsa aretoa](#)



webgunearen bidez ere: www.eroski.es/eu. Iaz, EROSKIK **465.768** kontsultari erantzun zien zerbitzu horren bidez, eta ia %100 lehen kontaktuan konpondu zituen: %95 alegia.

Bezeroak zuzenean ere jar daitezke harremanetan EROSKIrekin, sare sozialen bidez. [Facebook](https://www.facebook.com/eroski)en 236.000 lagunek baino gehiagok jarraitzen diote EROSKIren orri ofizialari, eta kooperatibaren Twitter profilak ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), berriz, 62.000 jarraitzaile baino gehiago ditu.

Gainera, 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

Tel.: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – PRENTSA BULEGOA

CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL

EDURNE IZQUIERDO

Tel.: 944 158 642

[Online prentsa aretoa](#)