

**Compromiso con la excelencia en la atención al cliente**

**EROSKI RENUEVA SU RECONOCIMIENTO COMO LÍDER EN  
EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR  
DÉCIMOTERCER AÑO CONSECUTIVO**

- **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 465.000 consultas el pasado ejercicio**

Madrid, 9 de octubre del 2024.- [EROSKI](#) ha vuelto a ser galardonada en la 14ª edición de los Premios al Mejor Servicio de Atención al Cliente del Año en la categoría de club de fidelización, organizado por la consultora [Sotto Tempo Advertising](#). Reafirma así su liderazgo en la atención a las personas consumidoras.

Estos premios suponen un hito significativo para la compañía, que compite año tras año con otros destacados participantes de más de veinte sectores distintos de empresas líderes en el mercado en la excelencia en el servicio.

Este reconocimiento refleja el esfuerzo y dedicación que EROSKI pone en brindar un servicio de atención al cliente de alta calidad, consolidando su liderazgo en el sector. *“Volvemos a ser los mejores con nuestro servicio de atención al cliente. Son muchos años de éxitos en distintas categorías. Era allá por 2012 cuando pensamos que era el momento de dar un paso al frente y someternos a severos clientes misteriosos para que nos analizaran. Desde entonces, edición tras edición, hemos superado las notas sobre el año anterior en las distintas categorías en las que hemos participado. La metodología de exhaustivos análisis nos permite encontrar todos los años áreas de mejora que, a su vez, con gran esfuerzo, nos ayudan a perfeccionar nuestro servicio y superar las expectativas de las personas consumidoras”,* ha recordado la directora de Marketing de EROSKI, Eva Ugarte, al recoger el galardón en la Sala Palmeras del Mirador de Cuatro Vientos de Madrid.

*“Este éxito no sería posible sin el trabajo conjunto de más de 100 personas en los centros de contacto y de miles de colaboradores en las tiendas físicas. Así que este galardón es un reconocimiento al esfuerzo de todas esas personas y al compromiso de EROSKI con la mejora continua. Nuestro sello de experiencia se ha*

---

**EROSKI**

Comunicación Corporativa  
PATRICIA MARTÍN SANCHIDRIÁN

Tel: 946 211 214

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

**EROSKI – OFICINA DE PRENSA**

**CONSEJEROS DEL NORTE**

JOANA G. LANDAZABAL  
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)

convertido en una palanca diferencial. El cliente lo identifica, lo reconoce y lo valora dentro del sector”, ha destacado Ugarte.

### **Metodología y criterios de evaluación**

En esta edición, al igual que en años anteriores, las empresas participantes han sido evaluadas mediante un exhaustivo proceso que incluyó 200 test de *Mystery Shopper* realizados a través de varios canales de atención al cliente (telefónico, correo electrónico, formularios web y redes sociales). Además, se ha realizado una encuesta de satisfacción entre 2.000 personas representativas de la población española. Los criterios y estándares de calidad para seleccionar a los premiados se basan en la normativa europea UNE-EN 15838, que establece los requisitos para la prestación de servicios en los puntos de contacto con el cliente.

El servicio de atención al cliente de EROSKI se caracteriza por la atención personalizada y el compromiso de responder a todas las dudas, sugerencias y reclamaciones de forma inmediata o, si requieren de alguna gestión para ello, en un plazo máximo de 24 horas. EROSKI atiende a las personas consumidoras en castellano, euskera, catalán y gallego y está a disposición de la clientela tanto por teléfono como por correo electrónico, y también a través de la web [www.eroski.es](http://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.

Las personas consumidoras también pueden comunicarse con EROSKI de forma directa a través de las redes sociales. Su página oficial de Facebook es seguida por más de 332.000 personas y su perfil en X (@EROSKI) cuenta con más de 68.600 seguidores.

La cooperativa cuenta, además, con 21 Comités Consumeristas que estructuran la participación de sus socias y socios cliente, quienes debaten, se posicionan y definen directrices para la mejora de los establecimientos y su servicio.

---

#### **EROSKI**

Comunicación Corporativa

PATRICIA MARTÍN SANCHIDRIÁN

#### **EROSKI – OFICINA DE PRENSA**

#### **CONSEJEROS DEL NORTE**

JOANA G. LANDAZABAL

EDURNE IZQUIERDO

Tel: 946 211 214

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

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)