

Compromiso con la excelencia en la atención al cliente

**EROSKI RENUEVA SU RECONOCIMIENTO COMO LÍDER EN EL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR DÉCIMOCUARTO
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 cerca de 500.000 consultas el pasado ejercicio.**

Madrid, 08 de octubre de 2025.- [EROSKI](#) ha vuelto a ser galardonada en la 15ª 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](#). De esta forma, reafirma 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 el **director del departamento de Experiencia de Cliente de EROSKI, Josu Madariaga**, al recoger el galardón en la Sala Eslava 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 convertido en una palanca diferencial. El cliente lo identifica, lo reconoce y lo valora dentro del sector”, ha destacado Madariaga.

**EROSKI - Dirección de Comunicación
Corporativa**

Patricia Martín Sanchidrián

Tel: 946 211 214 comunicacion@eroski.es

INCÓGNITO - Agencia de Prensa
Silvia Peralta

Tel: 917 379 950

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 220 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. Durante el pasado año, EROSKI atendió 474.739 consultas a través de este servicio, con un índice de resolución cercano del 90,38%, y un 80% 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 336.000 personas, más de 111.000 en Instagram, 84.000 en tik tok y su perfil en X (@EROSKI) cuenta con más de 67.700 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.

Acerca de EROSKI

EROSKI es uno de los grupos de distribución líderes del norte del mercado español — desde Galicia a Baleares — con una cuota de mercado del 12,7 % en dicha zona; siendo líder en País Vasco, Navarra, y Galicia y colider en Baleares. Su red comercial, a cierre del 2024, se eleva a 1.502 establecimientos, entre supermercados, hipermercados, cash & carry y supermercados online; además de gasolineras, tiendas de deporte y otros negocios no alimentarios. Asimismo, cuenta con más de 6,4 millones de Socios Clientes y más de 27.600 personas integran su plantilla, de las cuales cerca de 9.000 son socias propietarias.

EROSKI - Dirección de Comunicación

Corporativa

Patricia Martín Sanchidrián

Tel: 946 211 214 comunicacion@eroski.es

INCÓGNITO - Agencia de Prensa

Silvia Peralta

Tel: 917 379 950