

Compromiso con la excelencia en la atención al cliente

**EROSKI, RECONOCIDA POR SU SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LAS CATEGORÍAS DE GRAN DISTRIBUCIÓN Y
CLUBES DE FIDELIZACIÓN**

- **EROSKI recupera el reconocimiento al mejor servicio de atención al cliente en gran distribución, una categoría que no obtenía desde hacía cuatro años.**
- **La compañía renueva también el galardón en la modalidad de clubes de fidelización.**
- **Eva Ugarte, directora de Marketing Estratégico de EROSKI, recogió los dos premios en la gala celebrada en Madrid.**

Madrid, 6 de octubre de 2026.– [EROSKI](#) ha sido galardonada en la 16.ª edición de los *Premios al Mejor Servicio de Atención al Cliente del Año* en las modalidades de clubes de fidelización y gran distribución, organizados por la consultora [Sotto Tempo Advertising](#). Este reconocimiento reafirma el compromiso de la compañía con la calidad de servicio la experiencia de cliente.

La obtención de ambos reconocimientos pone en valor el trabajo desarrollado por EROSKI para ofrecer una atención cercana, accesible y personalizada a través de todos sus canales de relación con la clientela. Además, la recuperación del premio en la categoría de gran distribución supone un hito especialmente significativo para la organización, al volver a situarla como referente del sector en uno de los ámbitos más competitivos de la distribución comercial.

"Recibir estos dos reconocimientos supone una gran satisfacción para EROSKI. Son el reflejo del compromiso diario de nuestros equipos por escuchar a las personas consumidoras y ofrecerles la mejor experiencia posible. Recuperar el liderazgo en gran distribución es especialmente significativo porque reconoce el trabajo realizado durante los últimos años para seguir mejorando cada punto de contacto con nuestra clientela", ha señalado **Eva Ugarte, directora de Marketing Estratégico de EROSKI**, al recoger los premios en el Teatro Las Vegas de Madrid.

"Estos galardones nos animan a continuar avanzando en nuestra apuesta por una atención cercana, personalizada y multicanal. Detrás de este reconocimiento está el esfuerzo de cientos de profesionales que trabajan cada día para responder a las necesidades de nuestra clientela y contribuir a fortalecer su confianza en EROSKI", ha añadido Ugarte.

**EROSKI – Responsable 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 424.248 consultas a través de este servicio, con un índice de resolución de 91,68% y un porcentaje de resolución en el primer contacto de 89,49%.

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 598.400 personas, más de 381.501 en Instagram, 105.468 en TikTok y su perfil en X (@EROSKI) cuenta con más de 94.417 seguidores.

Acerca 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 12,32 % en dicha zona; siendo líder en País Vasco, Navarra, y Galicia y colíder en Baleares. Su red comercial omnicanal, a cierre del 2025, se eleva a 1.508 establecimientos, entre supermercados, hipermercados, cash & carry y supermercados online; además de ópticas, tiendas de deporte y otras actividades no alimentarias. Asimismo, cuenta con más de 6 millones de Socios Clientes y más de 28.200 personas integran su plantilla, de las cuales más de 8.300 son socias propietarias.