

Compromís amb l'excel·lència en l'atenció al client

**EROSKI, RECONEGUDA PEL SEU SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT
EN LES CATEGORIES DE GRAN DISTRIBUCIÓ I CLUBS DE
FIDELITZACIÓ**

- EROSKI recupera el reconeixement al millor servei d'atenció al client en gran distribució, una categoria que no obtenia des de feia quatre anys.
- La companyia renova també el guardó en la modalitat de clubs de fidelització.
- Eva Ugarte, directora de Màrqueting Estratègic d'EROSKI, va recollir els dos premis a la gala celebrada a Madrid.

Madrid, 6 d'octubre de 2026. – [EROSKI](#) ha estat guardonada a la 16a edició dels Premis al Millor Servei d'Atenció al Client de l'Any en les modalitats de clubs de fidelització i gran distribució, organitzats per la consultora [Sotto Tempo Advertising](#). Aquest reconeixement reafirma el compromís de la companyia amb la qualitat del servei i l'experiència de client.

L'obtenció dels dos reconeixements posa en valor el treball desenvolupat per EROSKI per oferir una atenció propera, accessible i personalitzada a través de tots els seus canals de relació amb la clientela. A més, la recuperació del premi en la categoria de gran distribució suposa una fita especialment significativa per a l'organització, en tornar a situar-la com a referent del sector en un dels àmbits més competitius de la distribució comercial.

«Rebre aquests dos reconeixements suposa una gran satisfacció per a EROSKI. Són el reflex del compromís diari dels nostres equips per escoltar les persones consumidores i oferir-los la millor experiència possible. Recuperar el lideratge en gran distribució és especialment significatiu perquè reconeix el treball realitzat durant els darrers anys per continuar millorant cada punt de contacte amb la nostra clientela», ha assenyalat Eva Ugarte, directora de Màrqueting Estratègic d'EROSKI, en recollir els premis al Teatro Las Vegas de Madrid.

«Aquests guardons ens animen a continuar avançant en la nostra aposta per una atenció propera, personalitzada i multicanal. Darrere d'aquest reconeixement hi ha l'esforç de centenars de professionals que treballen cada dia per respondre a les necessitats de la nostra clientela i contribuir a enfortir la seva confiança en EROSKI», ha afegit Ugarte.

Metodologia i criteris d'avaluació

**EROSKI – Responsable de Comunicació
Corporativa**

Patricia Martín Sanchidrián

Tel: 946 211 214 comunicacion@eroski.es

INCÓGNITO – Agència de Premsa
Silvia Peralta

Tel: 917 379 950

En aquesta edició, com en anys anteriors, les empreses participants han estat avaluades mitjançant un procés exhaustiu que va incloure 220 tests de Mystery Shopper, realitzats a través de diversos canals d'atenció al client (telefònic, correu electrònic, formularis web i xarxes socials). A més, s'ha dut a terme una enquesta de satisfacció entre 2.000 persones representatives de la població espanyola. Els criteris i estàndards de qualitat per seleccionar els premiats es basen en la normativa europea UNE-EN 15838, que estableix els requisits per a la prestació de serveis als punts de contacte amb el client.

El servei d'atenció al client d'EROSKI es caracteritza per l'atenció personalitzada i el compromís de respondre a tots els dubtes, suggeriments i reclamacions de manera immediata o, si requereixen alguna gestió, en un termini màxim de 24 hores. EROSKI atén les persones consumidores en castellà, euskera, català i gallec i està a disposició de la clientela tant per telèfon com per correu electrònic, i també a través del web www.eroski.es.

Durant l'any passat, EROSKI va atendre 424.248 consultes a través d'aquest servei, amb un índex de resolució del 91,68 % i un percentatge de resolució en el primer contacte del 89,49 %.

Les persones consumidores també es poden comunicar amb EROSKI de manera directa a través de les xarxes socials. La seva pàgina oficial de Facebook és seguida per més de 598.400 persones, més de 381.501 a Instagram, 105.468 a TikTok i el seu perfil a X (@EROSKI) compta amb més de 94.417 persones seguidors.

Sobre EROSKI

EROSKI és un dels grups de distribució líders del nord del mercat espanyol (des de Galícia fins a les Illes Balears) amb una quota de mercat del 12,32 % en aquesta zona, essent líder al País Basc, Navarra i Galícia, i colíder a les Illes Balears. La seva xarxa comercial omnicanal, en finalitzar el 2025, està formada per 1.508 establiments, entre supermercats, hipermercats, centres cash & carry i supermercats en línia, a més d'òptiques, botigues d'esport i altres activitats no alimentàries. Així mateix, compta amb més de 6 milions de socis clients i la seva plantilla està formada per més de 28.200 persones, de les quals més de 8.300 són sòcies propietàries.