

Compromiso coa excelencia na Atención ao Cliente

**EROSKI, RECOÑECIDA POLO SEU SERVIZO DE ATENCIÓN AO
CLIENTE NAS CATEGORÍAS DE GRAN DISTRIBUCIÓN E CLUBS
DE FIDELIZACIÓN**

- **EROSKI recupera o recoñecemento ao mellor servizo de atención ao cliente en gran distribución, unha categoría que non obtiña desde hai catro anos.**
- **A compañía renova tamén o galardón na modalidade de clubs de fidelización.**
- **Eva Ugarte, directora de Márketing Estratéxico de EROSKI, recolleu os dous premios na gala celebrada en Madrid.**

Madrid, 6 de outubro de 2026.– [EROSKI](#) foi galardoada na 16.ª edición dos Premios ao Mellor Servizo de Atención ao Cliente do Ano nas modalidades de clubs de fidelización e gran distribución, organizados pola consultora [Sotto Tempo Advertising](#). Este recoñecemento reafirma o compromiso da compañía coa calidade de servizo e a experiencia de cliente.

A obtención de ambos os dous recoñecementos pon en valor o traballo desenvolvido por EROSKI para ofrecer unha atención próxima, accesible e personalizada a través de todas as súas canles de relación coa clientela. Ademais, a recuperación do premio na categoría de gran distribución supón un fito especialmente significativo para a organización, ao volver situala como referente do sector nun dos ámbitos máis competitivos da distribución comercial.

«Recibir estes dous recoñecementos supón unha gran satisfacción para EROSKI. Son o reflexo do compromiso diario dos nosos equipos por escoitar as persoas consumidoras e ofrecerlles a mellor experiencia posible. Recuperar o liderado en gran distribución é especialmente significativo porque recoñece o traballo realizado durante os últimos anos para seguir mellorando cada punto de contacto coa nosa clientela», sinalou Eva Ugarte, directora de Márketing Estratéxico de EROSKI, ao recoller os premios no Teatro Las Vegas de Madrid.

«Estes galardóns anímannos a continuar a avanzar na nosa aposta por unha atención próxima, personalizada e multicanal. Detrás deste recoñecemento está o esforzo de centos de profesionais que traballan cada día para responder ás necesidades da nosa clientela e contribuír a fortalecer a súa confianza en EROSKI», engadiu Ugarte.

**EROSKI – Responsable de Comunicación
Corporativa**

Patricia Martín Sanchidrián

Tel: 946 211 214 comunicacion@eroski.es

INCÓGNITO – Axencia de prensa
Silvia Peralta

Tel: 917 379 950

Metodoloxía e criterios de avaliación

Nesta edición, como en anos anteriores, as empresas participantes foron avaliadas mediante un exhaustivo proceso que incluíu 220 tests de Mystery Shopper, realizados a través de varias canles de atención ao cliente (teléfono, correo electrónico, formularios web e redes sociais). Ademais, realizouse unha enquisa de satisfacción entre 2.000 persoas representativas da poboación española. Os criterios e estándares de calidade para seleccionar as empresas premiadas baséanse na normativa europea UNE-EN 15838, que establece os requisitos para a prestación de servizos nos puntos de contacto co cliente.

O servizo de atención ao cliente de EROSKI caracterízase pola atención personalizada e o compromiso de responder a todas as dúbidas, suxestións e reclamacións de forma inmediata ou, se requiren algunha xestión para iso, nun prazo máximo de 24 horas. EROSKI atende as persoas consumidoras en castelán, éuscaro, catalán e galego e está á disposición da clientela tanto por teléfono como por correo electrónico, e tamén a través da web www.eroski.es.

Durante o ano pasado, EROSKI atendeu 424.248 consultas a través deste servizo, cun índice de resolución do 91,68 % e unha porcentaxe de resolución no primeiro contacto do 89,49 %.

As persoas consumidoras tamén poden comunicarse con EROSKI de forma directa a través das redes sociais. A súa páxina oficial de Facebook é seguida por máis de 598.400 persoas, máis de 381.501 en Instagram, 105.468 en TikTok e o seu perfil en X (@EROSKI) conta con máis de 94.417 seguidores.

Acerca de EROSKI

EROSKI é un dos grupos de distribución líderes no norte do mercado español (desde Galicia ata Baleares) cunha cota de mercado do 12,32 % nesa zona. É líder no País Vasco, Navarra e Galicia, e colíder nas Illas Baleares. A súa rede comercial omnicanal, a finais do 2025, suma 1.508 establecementos, entre supermercados, hipermercados, cash & carry e supermercados en liña, ademais de ópticas, tendas de deportes e outras actividades non alimentarias. Ademais, conta con máis de 6 millóns de socios clientes e máis de 28.200 persoas no seu cadro de persoal, das cales máis de 8.300 son socias propietarias.