

Un dels estudis de mercat més grans del sector del retail

EROSKI OBTÉ DOS GUARDONS ALS PREMIS EXCEL·LÈNCIA EN LA RELACIÓ AMB CLIENTS 2026

- **La companyia ha estat reconeguda en les categories de Millor Relació Telefònica B2C i Millor Projecte Tecnològic de Millor Solució d'Engagement.**
- **Els premis distingeixen la qualitat del Servei d'Atenció al Client d'EROSKI i la transformació tecnològica impulsada per millorar l'experiència de les persones consumidores.**

Madrid, 8 d'octubre de 2026.- [EROSKI](#) ha estat distingida amb dos guardons als Premis Excel·lència en la Relació amb Clients 2026, organitzats per l'Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC), juntament amb IFAES i IZO. La cooperativa ha estat reconeguda en les categories de «Millor Relació Telefònica B2C» i «Millor Projecte Tecnològic de Millor Solució d'Engagement».

Els guardons es van lliurar durant la Gala dels Premis Excel·lència en la Relació amb Clients 2026, celebrada a Kinépolis Ciudad de la Imagen (Madrid), acte de cloenda d'Expo Relació Client, una de les principals trobades professionals del sector a Espanya.

Aquests reconeixements posen en valor tant la qualitat del servei que ofereix el Servei d'Atenció al Client d'EROSKI com el procés de transformació tecnològica desenvolupat en els darrers anys per millorar l'experiència de les persones consumidores, optimitzar la gestió de les interaccions i reforçar la proximitat amb la clientela.

Millor Reconeixement a l'excel·lència en l'atenció telefònica

El premi a la «Millor Relació Telefònica B2C» reconeix la qualitat i l'eficàcia del servei d'atenció prestat per EROSKI per mitjà dels seus canals telefònics. L'avaluació s'ha fet mitjançant un procés d'auditoria independent que ha analitzat diferents aspectes relacionats amb l'experiència del client, la qualitat del servei, la capacitat de resposta i la resolució de consultes.

Aquest guardó suposa un reconeixement a la feina desenvolupada diàriament pels equips del Servei d'Atenció al Client, que treballen per oferir respostes àgils, properes i eficients a les necessitats de les persones consumidores.

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

Millor Projecte Tecnològic de Millor Solució d'Engagement

EROSKI ha estat reconeguda, a més, amb el premi al «Millor Projecte Tecnològic de Millor Solució d'Engagement», una categoria que distingeix les iniciatives més innovadores orientades a enfortir la relació entre les empreses i els seus clients.

El projecte presentat per EROSKI recull l'evolució tecnològica implantada al Servei d'Atenció al Client i les millores desenvolupades per reforçar la personalització, l'eficiència operativa i la qualitat de l'atenció oferta a través dels diferents canals de contacte.

La transformació duta a terme ha permès incorporar noves eines, optimitzar processos i oferir una gestió més integrada de les interaccions, contribuint a millorar l'experiència global de la clientela i la capacitat de resposta dels equips d'atenció.

«Aquests reconeixements són el reflex de l'esforç, la professionalitat i el compromís de totes les persones que formen part del Servei d'Atenció al Client. A més, reconeixen l'aposta d'EROSKI per la innovació i la millora contínua per oferir la millor experiència possible a les persones consumidores», ha assenyalat **Josu Madariaga, director d'Experiència de Client d'EROSKI**.

Un model de relació centrat en les persones consumidores

L'atenció al client constitueix un dels pilars estratègics d'EROSKI. La cooperativa treballa contínuament per millorar la qualitat del servei, reforçar els canals de relació amb la clientela i incorporar solucions innovadores que permetin respondre de manera més eficaç a les noves necessitats de consum.

El Servei d'Atenció al Client d'EROSKI es caracteritza per una atenció personalitzada i pel compromís de respondre a les consultes, suggeriments i reclamacions de manera immediata o, quan requereixen una gestió addicional, en un termini màxim de 24 hores. El servei atén en castellà, basc, català i gallec, i està disponible per telèfon, correu electrònic i web. Durant l'exercici passat, EROSKI va atendre 424.248 consultes, amb un índex de resolució del 91,68 % i una taxa de resolució en el primer contacte del 89,49 %.

Les persones consumidores també es poden relacionar amb EROSKI a través dels seus canals digitals i xarxes socials. La companyia compta amb més de 598.400 seguidors a Facebook, 381.501 a Instagram, 105.468 a TikTok i 94.417 a X, reforçant així una estratègia d'atenció i escolta activa que combina canals presencials, telefònics i digitals.

Aquests guardons reconeixen la capacitat d'EROSKI per combinar excel·lència operativa i innovació tecnològica, situant les persones consumidores al centre de la seva estratègia de relació i servei.

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.