

**Uno de los mayores estudios de mercado del sector del retail**

## **EROSKI OBTIENE DOS GALARDONES EN LOS PREMIOS EXCELENCIA EN LA RELACIÓN CON CLIENTES 2026**

- **La compañía ha sido reconocida en las categorías de Mejor Relación Telefónica B2C y Mejor Proyecto Tecnológico de Mejor Solución de Engagement.**
- **Los premios distinguen la calidad del Servicio de Atención al Cliente de EROSKI y la transformación tecnológica impulsada para mejorar la experiencia de las personas consumidoras.**

**Madrid, 8 de octubre de 2026.-** [EROSKI](#) ha sido distinguida con dos galardones en los *Premios Excelencia en la Relación con Clientes 2026*, organizados por la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC), junto a IFAES e IZO. La cooperativa ha sido reconocida en las categorías de 'Mejor Relación Telefónica B2C' y 'Mejor Proyecto Tecnológico de Mejor Solución de Engagement'.

Los galardones fueron entregados durante la Gala de los Premios Excelencia en la Relación con Clientes 2026, celebrada en Kinépolis Ciudad de la Imagen (Madrid), acto de clausura de Expo Relación Cliente, uno de los principales encuentros profesionales del sector en España.

Estos reconocimientos ponen en valor tanto la calidad del servicio ofrecido por el Servicio de Atención al Cliente de EROSKI como el proceso de transformación tecnológica desarrollado en los últimos años para mejorar la experiencia de las personas consumidoras, optimizar la gestión de las interacciones y reforzar la cercanía con la clientela.

### **Mejor Reconocimiento a la excelencia en la atención telefónica**

El premio a la 'Mejor Relación Telefónica B2C' reconoce la calidad y eficacia del servicio de atención prestado por EROSKI a través de sus canales telefónicos. La evaluación se ha realizado mediante un proceso de auditoría independiente que ha analizado diferentes aspectos relacionados con la experiencia del cliente, la calidad del servicio, la capacidad de respuesta y la resolución de consultas.

Este galardón supone un reconocimiento al trabajo desarrollado diariamente por los equipos del Servicio de Atención al Cliente, que trabajan para ofrecer respuestas ágiles, cercanas y eficientes a las necesidades de las personas consumidoras.

---

**EROSKI – Responsable de Comunicación**

**Corporativa**

Patricia Martín Sanchidrián

**Tel: 946 211 214**    [comunicacion@eroski.es](mailto:comunicacion@eroski.es)

**INCÓGNITO – Agencia de Prensa**

Silvia Peralta

**Tel: 917 379 950**

### **Mejor Proyecto Tecnológico de Mejor Solución de Engagement**

EROSKI ha sido reconocida además con el premio al 'Mejor Proyecto Tecnológico de Mejor Solución de Engagement', una categoría que distingue las iniciativas más innovadoras orientadas a fortalecer la relación entre las empresas y sus clientes.

El proyecto presentado por EROSKI recoge la evolución tecnológica implantada en el Servicio de Atención al Cliente y las mejoras desarrolladas para reforzar la personalización, la eficiencia operativa y la calidad de la atención ofrecida a través de los distintos canales de contacto.

La transformación acometida ha permitido incorporar nuevas herramientas, optimizar procesos y ofrecer una gestión más integrada de las interacciones, contribuyendo a mejorar la experiencia global de la clientela y la capacidad de respuesta de los equipos de atención.

*"Estos reconocimientos son el reflejo del esfuerzo, la profesionalidad y el compromiso de todas las personas que forman parte del Servicio de Atención al Cliente. Además, reconocen la apuesta de EROSKI por la innovación y la mejora continua para ofrecer la mejor experiencia posible a las personas consumidoras",* ha señalado **Josu Madariaga, director de Experiencia de Cliente de EROSKI**.

### **Un modelo de relación centrado en las personas consumidoras**

La atención al cliente constituye uno de los pilares estratégicos de EROSKI. La cooperativa trabaja continuamente para mejorar la calidad del servicio, reforzar los canales de relación con la clientela e incorporar soluciones innovadoras que permitan responder de forma más eficaz a las nuevas necesidades de consumo.

El Servicio de Atención al Cliente de EROSKI se caracteriza por una atención personalizada y por el compromiso de responder a las consultas, sugerencias y reclamaciones de forma inmediata o, cuando requieren una gestión adicional, en un plazo máximo de 24 horas. El servicio atiende en castellano, euskera, catalán y gallego, y está disponible por teléfono, correo electrónico y web. Durante el pasado ejercicio, EROSKI atendió 424.248 consultas, con un índice de resolución del 91,68% y una tasa de resolución en el primer contacto del 89,49%.

Las personas consumidoras también pueden relacionarse con EROSKI a través de sus canales digitales y redes sociales. La compañía cuenta con más de 598.400 seguidores en Facebook, 381.501 en Instagram, 105.468 en TikTok y 94.417 en X, reforzando así una estrategia de atención y escucha activa que combina canales presenciales, telefónicos y digitales.

Estos galardones reconocen la capacidad de EROSKI para combinar excelencia operativa e innovación tecnológica, situando a las personas consumidoras en el centro de su estrategia de relación y 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 12,32 % 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.