

Un dos maiores estudos de mercado do sector do retail

**EROSKI OBTÉN DOUS GALARDÓNS NOS PREMIOS EXCELENCIA
NA RELACIÓN CON CLIENTES 2026**

- **A compañía foi recoñecida nas categorías de Mellor Relación Telefónica B2C e Mellor Proxecto Tecnolóxico de Mellor Solución de Engagement.**
- **Os premios distinguen a calidade do Servizo de Atención ao Cliente de EROSKI e a transformación tecnolóxica impulsada para mellorar a experiencia das persoas consumidoras.**

Madrid, 8 de outubro de 2026.- [EROSKI](#) foi distinguida con dous galardóns nos Premios Excelencia na Relación con Clientes 2026, organizados pola Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC), xunto con IFAES e IZO. A cooperativa foi recoñecida nas categorías de «Mellor Relación Telefónica B2C» e «Mellor Proxecto Tecnolóxico de Mellor Solución de Engagement».

Os galardóns entregáronse durante a Gala dos Premios Excelencia na Relación con Clientes 2026, celebrada en Kinépolis Ciudad de la Imagen (Madrid), acto de clausura de Expo Relación Cliente, un dos principais encontros profesionais do sector en España.

Estes recoñecementos poñen en valor tanto a calidade do servizo ofrecido polo Servizo de Atención ao Cliente de EROSKI como o proceso de transformación tecnolóxica desenvolvido nos últimos anos para mellorar a experiencia das persoas consumidoras, optimizar a xestión das interaccións e reforzar a proximidade coa clientela.

Mellor Recoñecemento á excelencia na atención telefónica

O premio á «Mellor Relación Telefónica B2C» recoñece a calidade e a eficacia do servizo de atención prestado por EROSKI a través das súas canles telefónicas. A avaliación realizouse mediante un proceso de auditoría independente que analizou diferentes aspectos relacionados coa experiencia do cliente, a calidade do servizo, a capacidade de resposta e a resolución de consultas.

Este galardón supón un recoñecemento ao traballo desenvolvido diariamente polos equipos do Servizo de Atención ao Cliente, que traballan para ofrecer respostas áxiles, próximas e eficientes ás necesidades das persoas consumidoras.

**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

Mellor Proxecto Tecnolóxico de Mellor Solución de Engagement

EROSKI foi recoñecida ademais co premio ao «Mellor Proxecto Tecnolóxico de Mellor Solución de Engagement», unha categoría que distingue as iniciativas máis innovadoras orientadas a fortalecer a relación entre as empresas e os seus clientes.

O proxecto presentado por EROSKI recolle a evolución tecnolóxica implantada no Servizo de Atención ao Cliente e as melloras desenvolvidas para reforzar a personalización, a eficiencia operativa e a calidade da atención ofrecida a través das distintas canles de contacto.

A transformación acometida permitiu incorporar novas ferramentas, optimizar procesos e ofrecer unha xestión máis integrada das interaccións, contribuíndo a mellorar a experiencia global da clientela e a capacidade de resposta dos equipos de atención.

«Estes recoñecementos son o reflexo do esforzo, a profesionalidade e o compromiso de todas as persoas que forman parte do Servizo de Atención ao Cliente. Ademais, recoñecen a aposta de EROSKI pola innovación e a mellora continua para ofrecer a mellor experiencia posible ás persoas consumidoras», sinalou **Josu Madariaga, director de Experiencia de Cliente de EROSKI**.

Un modelo de relación centrado nas persoas consumidoras

A atención ao cliente constitúe un dos piares estratéxicos de EROSKI. A cooperativa traballa continuamente para mellorar a calidade do servizo, reforzar as canles de relación coa clientela e incorporar solucións innovadoras que permitan responder de forma máis eficaz ás novas necesidades de consumo.

O Servizo de Atención ao Cliente de EROSKI caracterízase por unha atención personalizada e polo compromiso de responder ás consultas, suxestións e reclamacións de forma inmediata ou, cando requiren unha xestión adicional, nun prazo máximo de 24 horas. O servizo atende en castelán, euskera, catalán e galego, e está dispoñible por teléfono, correo electrónico e web. Durante o pasado exercicio, EROSKI atendeu 424.248 consultas, cun índice de resolución do 91,68 % e unha taxa de resolución no primeiro contacto do 89,49 %.

As persoas consumidoras tamén poden relacionarse con EROSKI a través das súas canles dixitais e redes sociais. A compañía conta con máis de 598.400 seguidores en Facebook, 381.501 en Instagram, 105.468 en TikTok e 94.417 en X, reforzando así unha estratexia de atención e escoita activa que combina canles presenciais, telefónicas e dixitais.

Estes galardóns recoñecen a capacidade de EROSKI para combinar excelencia operativa e innovación tecnolóxica, situando as persoas consumidoras no centro da súa estratexia de relación e servizo.

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.

**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