

Retail sektoreko merkatu-azterlan handienetako bat
EROSKIK BI SARI LORTU DITU 2026KO BEZEROEKIKO
HARREMANETAKO BIKAINTRASUN SARIETAN

- Konpainia «B2C Telefono Bidezko Harreman Onena» eta «Engagement Soluzio Onenaren Proiektu Teknologiko Onena» kategorietan saritu dute.
- Sariak EROSKIren Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren kalitatea eta kontsumitzaileen esperientzia hobetzeko bultzatutako eraldaketa teknologikoa saritzen dituzte.

Madril, 2026ko urriaren 8. – [EROSKI](#)ri bi sari eman dizkiote 2026ko Bezeroekiko Harremanetako Bikaintasun Sarietan; Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC) elkarteak antolatu ditu sariak, IFAESein eta IZOrekin batera. Kooperatiba «B2C Telefono Bidezko Harreman Onena» eta «Engagement Soluzio Onenaren Proiektu Teknologiko Onena» kategorietan aitortu dute.

Sariak 2026ko Bezeroekiko Harremanetako Bikaintasun Sarien Galan eman zituzten, Kinépolis Ciudad de la Imagen aretoan (Madril); Bezeroekiko Harremanen Expoaren amaiera-ekitaldia izan zen, Espainiako sektoreko topaketa profesional nagusietako bat.

Aitorpen horiek balioan jartzen dituzte, batetik, EROSKIren Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak eskaintzen duen zerbitzuaren kalitatea, eta, bestetik, azken urteotan kontsumitzaileen esperientzia hobetzeko, elkarrekintzen kudeaketa optimizatze eta bezeroekiko hurbiltasuna indartzeko garatutako eraldaketa teknologikoaren prozesua.

Telefono bidezko arretaren bikaintasunaren aitorpen onena

«B2C Telefono Bidezko Harreman Onena» sariak EROSKIk telefono-kanalen bidez emandako arreta-zerbitzuaren kalitatea eta eraginkortasuna aitortzen ditu. Ebaluazioa auditoria independente baten bidez egin da, eta bezeroaren esperientziarekin, zerbitzuaren kalitatearekin, erantzuteko gaitasunarekin eta kontsulten ebazpenarekin lotutako hainbat alderdi aztertu dira.

Sari honek aitortzen du Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko taldeek egunero egiten duten lana; izan ere, kontsumitzaileen beharrei erantzun azkarrak, hurbilekoak eta eraginkorrak emateko lan egiten dute.

Engagement Soluzio Onenaren Proiektu Teknologiko Onena

EROSKiri, gainera, «Engagement Soluzio Onenaren Proiektu Teknologiko Onena» saria aitortu diote; kategoria horrek enpresen eta haien bezeroen arteko harremana indartzera bideratutako ekimen berritzaileenak saritzen ditu.

EROSKik aurkeztutako proiektuak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan ezarritako bilakaera teknologikoa jasotzen du, baita pertsonalizazioa, eraginkortasun operatiboa eta kontaktu-kanal ezberdinen bidez eskaintzen den arretaren kalitatea indartzeko garatutako hobekuntzak ere.

Egindako eraldaketari esker, tresna berriak txertatu, prozesuak optimizatu eta elkarrekintzen kudeaketa integratuagoa eskaini ahal izan da, eta horrek bezeroen esperientzia orokorra eta arreta-taldeen erantzuteko gaitasuna hobetzen lagundu du.

«Aitorpen hauek Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren parte diren pertsona guztien ahaleginaren, profesionaltasunaren eta konpromisoaren isla dira. Gainera, EROSKik berrikuntzaren eta etengabeko hobekuntzaren alde egiten duen apustua ere aitortzen dute, kontsumitzaileei ahalik eta esperientziarik onena eskaintzeko», adierazi du **Josu Madariagak, EROSKiko Bezeroaren Esperientziako zuzendariak.**

Kontsumitzaileengan ardaztutako harreman-eredua

Bezeroarentzako arreta EROSKiren oinarri estrategikoetako bat da. Kooperatibak etengabe lan egiten du zerbitzuaren kalitatea hobetzeko, bezeroekiko harreman-kanalak indartzeko eta kontsumo-behar berriei modu eraginkorragoan erantzuteko aukera emango duten irtenbide berritzaileak txertatzeko.

EROSKiren Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua arreta pertsonalizatuagatik eta kontsultei, iradokizunei eta erreklamazioei berehala erantzuteko konpromisoagatik ezaugarritzen da, edo, kudeaketa gehigarria behar dutenean, gehienez 24 orduko epean. Zerbitzuak gaztelaniaz, euskaraz, katalanez eta galegoz ematen du arreta, eta telefonoz, posta elektronikoz eta webgunearen bidez dago eskuragarri. Iragan ekitaldian, EROSKik 424.248 kontsulta artatu zituen, %91,68ko ebazpen-indizearekin eta lehen kontaktuko %89,49ko ebazpen-tasarekin.

Kontsumitzaileek EROSKIrekin harremanetan jarri daitezke kanal digitalen eta sare sozialen bidez ere. Konpainiak 598.400 jarraitzaile baino gehiago ditu Facebooken, 381.501 Instagramen, 105.468 TikTok-en eta 94.417 X-en, eta, horrela, kanal presentzialak, telefonikoak eta digitalak uztartzen dituen arreta- eta entzute aktiboko estrategia indartzen du.

Sari hauek aitortzen dute EROSKI bikaintasun operatiboa eta berrikuntza teknologikoa uztartzeko duen gaitasuna, kontsumitzaileak bere harreman- eta zerbitzu-estrategiaren erdigunean jarritz.

EROSKIri buruz

EROSKI banaketa talde liderretako bat da Espainia iparraldeko merkatuan —Galiziatik Balearretara—, %12,32ko merkatu kuotarekin; eta liderra da Euskal Autonomia Erkidegoan, Nafarroan eta Galizian, eta buruzagikide (kolider) da Balearretan. 2025aren amaieran, 1.508 saltoki zituen bere sare komertzial omnikanalean: besteak beste, supermerkatuak, hipermerkatuak, cash & carry-ak eta online supermerkatuak, baita optikak, kirol dendak eta elikagaien arlokoak ez diren beste negozio batzuk ere. Horretaz gainera, 6 milioi Bezero Bazkide baino gehiago ditu, eta 28.200 lagunek baino gehiagok osatzen dute langile taldea; horietatik 8.300 baino gehiago, berriz, bazkide eta jabe dira.