



**Nota de premsa**

**És l'enssenya de distribució més ben valorada pels consumidors**

**EROSKI ÉS ELEGIT PER CINQUÈ ANY CONSECUTIU COM EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE L'ANY DEL SECTOR DISTRIBUCIÓ**

- **Els mateixos consumidors participen en l'elecció de les organitzacions amb més qualitat en la seva atenció al client**
- **El servei d'atenció al client d'EROSKI va atendre més de 423.000 consultes l'exercici passat**
- **L'atenció al client és un dels puntals del nou model de botiga "amb tu" que impulsa la cooperativa**

**Madrid, 27 d'octubre de 2016.-** [EROSKI](#) ha estat reconeguda per cinquè any consecutiu com l'empresa de gran distribució amb millor atenció al client. La cooperativa ha recollit, al teatre La Estación Gran Teatro Príncipe Pío de Madrid, el guardó "Elegit servei d'atenció al client de l'any 2017", organitzat per la consultora Sotto Tempo Advertising. Els mateixos consumidors participen en l'elecció de les organitzacions amb més qualitat en la seva atenció al client per sectors d'activitat.

"La consecució del guardó aquest any té un significat especial perquè suposa un reconeixement al nostre treball per adequar els criteris d'atenció al client als requeriments de la normativa europea, que eleven el llistó d'exigència", ha assenyalat el responsable del Departament Client d'EROSKI, Josu Madariaga.

La cooperativa ha obtingut enguany una millora històrica en la nota, que col·loca l'atenció al client d'EROSKI a la vora de l'excel·lència (9,18), molt per sobre del sector (8,14) i superant per primera vegada la mitjana dels guanyadors del conjunt del certamen (8,26).

Els premis Servei d'Atenció al Client de l'Any, de prestigi a escala europea, van néixer a França fa deu anys i enguany han celebrat la sisena edició a Espanya. La metodologia emprada per a elegir les companyies premiades combina de manera rigorosa la tècnica de "Mystery Shopper" i les enquestes de satisfacció. Aquesta tècnica, també anomenada "compra simulada", consisteix que uns experts representen, durant un període d'entre sis i vuit setmanes, el paper de client/usuari per poder avaluar diferents aspectes o situacions que es produeixen en els moments de contacte entre les empreses i els seus clients.

---

**EROSKI**

Direcció de Comunicació Corporativa  
OSCAR GONZÁLEZ URIARTE

Tel.: 946 211 214

[comunicacion@eroski.es](mailto:comunicacion@eroski.es)

**EROSKI – OFICINA DE PREMSA  
CONSEJEROS DEL NORTE**

ZIORTZA BERISTAIN  
EDURNE IZQUIERDO

Tel.: 944 158 642

[Sala de premsa en línia](#)



Les empreses participants en aquesta sisena edició del certamen a Espanya han estat sotmeses a una exhaustiva avaluació consistent en 200 tests de *Mystery Shopper* als canals de relació amb el client (telefònic, correu electrònic/formulari, web i mitjans socials), més una enquesta de satisfacció efectuada a 2.000 persones representatives de la població espanyola.

Els criteris i estàndards de qualitat per a elegir els premiats es basen en la normativa europea UNE-EN 15838, que estableix els requisits per a la prestació del servei en els punts de contacte amb el client.

### **Reconeixement al compromís amb el client**

L'atenció personalitzada al client és un dels punts forts de la transformació d'EROSKI, dins del model comercial "amb tu" que la cooperativa està estenent a la seva xarxa comercial. *"Responem als dubtes, suggeriments i reclamacions dels consumidors de forma immediata i, si requerim alguna gestió per a fer-ho, el nostre termini màxim de resposta és de 12 hores"*, ha assenyalat Madariaga. Addicionalment, l'últim any la cooperativa va mantenir més de 30.000 contactes proactius amb clients per informar-los de les activitats d'EROSKI i va mantenir reunions presencials amb més de 1.500.

El Servei d'Atenció al Client d'EROSKI atén els consumidors en castellà, basc, català i gallec i està a la disposició dels clients tant per telèfon (902 540 340) com per correu electrònic i a través de la pàgina web [www.eroski.es](http://www.eroski.es). Durant l'any passat, EROSKI va atendre més de 423.000 consultes per mitjà d'aquest servei.

Els clients també poden comunicar-se amb EROSKI de forma directa a través de les xarxes socials. La pàgina oficial d'EROSKI a [Facebook](https://www.facebook.com/eroski) és seguida per més de 197.000 persones, un creixement del 5,5% respecte de l'any anterior, i el perfil a Twitter de la cooperativa ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), per la seva banda, compta amb 41.680 seguidors, un 20% més que en l'exercici 2015.

La cooperativa compta, a més, amb 21 Comitès Consumeristes que estructuraven la participació dels seus Socis-Clients, i que debaten, es posicionen i defineixen directrius per a la millora de les botigues de nova generació.

---

#### **EROSKI**

Direcció de Comunicació Corporativa  
OSCAR GONZÁLEZ URIARTE

Tel.: 946 211 214

[comunicacion@eroski.es](mailto:comunicacion@eroski.es)

#### **EROSKI – OFICINA DE PREMSA CONSEJEROS DEL NORTE**

ZIORTZA BERISTAIN  
EDURNE IZQUIERDO

Tel.: 944 158 642

[Sala de premsa en línia](#)