



Prentsa oharra

Kontsumitzaileek gehien balioesten duten banaketa marka da

EROSKI-REN BEZEROARI ERANTZUTEKO ZERBITZUARI EMAN DIOTE, BOSGARRENEZ, ONENAREN SARIA

- **Kontsumitzaileek berek hartzen dute parte erakundeak aukeratzeko bezeroari erantzuteko zerbitzuan kalitaterik onena izateagatik.**
- **EROSKIren bezeroari erantzuteko zerbitzuak 423.000 kontsultatik gora hartu zituen iaz**
- **Kooperatibaren Zurekin eremuan, bezeroari erantzuteko zerbitzua da zutabeetako bat**

Madril, 2016ko urriaren 27a.- [EROSKI](#)ri bosgarren urtez jarraian aitortu diote banatzaile enpresa handietan onena dela bezeroari erantzuteko zerbitzua eskaintzen. Kooperatibak Madrilgo Cibeles jauregian jaso zuen *Bezeroari erantzuteko zerbitzurik onenaren 2017ko saria*, Sotto Tempo Advertising aholkularitza enpresak antolatua. Kontsumitzaileek berek hartzen dute parte, sektoreka, bezeroari erantzuteko zerbitzua ematen kalitaterik oneneko erakundeak aukeratzeko.

"Aurtengo sariak esanahi berezia du, bezeroari erantzuteko zerbitzuaren irizpideak Europako araudira egokitzeko egindako ahalegina aitortzen baitu; izan ere, araudia zorroztu egin da", esan du EROSKIren Bezeroaren Saileko arduradunak, Josu Madariagak.

Kooperatibak hobetu egin du orain arte lortu izan duen nota, eta bikaintasunetik hurbil jarri du EROSKIren bezeroari erantzuteko zerbitzua (9,18), sektorea baino askoz gorago (8,14), eta, lehen aldiz, lehiaketako irabazleen batez bestekoa gainditu du (8,26).

Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuaren urteko saria, prestigioduna Europa mailan, Frantzia jaio zen orain dela hamar urte, eta aurtengo seigarrenez ospatu dute Espainian. Saritutako konpainiak aukeratzeko, zorrotasunez erabiltzen dira Mystery Shopper teknika eta asetasun inkestak. Erosketa simulatua ere esaten diote teknika horri, eta honetan datza: adituek sei-zortzi astez bezeroak edo erabiltzaileak balira bezala jokatzeko dute, eta enpresen eta bezeroen arteko harremana zenbait alderditatik eta egoera jakinetan ebaluatzen dute.

EROSKI

Komunikazio Korporatiboko zuzendaria
OSCAR GONZALEZ URIARTE

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

**EROSKI – PRENTSA BULEGOA
CONSEJEROS DEL NORTE**

ZIORTZA BERISTAIN
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Online prentsa aretoa](#)



Ekitaldia Espainian seigarrenez izan den honetan, ebaluazio zorrotza jasan dute enpresa parte-hartzaileek: 200 Mystery Shopper test egin dizkiete, bezeroarekiko harreman kanaletan (telefonoa, posta elektronikoa/formularioa, webgunea eta komunikabide sozialak); horretaz gainera, inkesta bat egin diete Espainiako 2.000 herritar esanguratsuri.

Saridunak aukeratzeko kalitate irizpideak Europako UNE-EN 15838 arauan oinarritzen dira; arau horrek ezartzen du bezeroarekin harremana dagoen puntuetan zer betebeharrak dituzten zerbitzu emaileek.

Bezeroarekiko konpromisoaren aitortzea

Bezeroari erantzuteko zerbitzu pertsonalizatua da EROSKIren eraldaketaren indarguneetako bat, kooperatiba bere sare komertzialean hedatzen ari den Zurekin eredu komertzialaren barnean. *"Zalantza, iradokizun eta erreklamazio guztiak berehala argitzen ditugu, eta, kudeaketaren bat egin behar baldin bada, gehienez ere 12 orduan erantzuten dugu"*, esan du Madariagak. Gainera, kooperatibak 30.000 harreman proaktibo baino gehiago eduki zituen bezeroekin, EROSKIren jardueraz informatzeko, eta aurrez aurreko bilerak, berriz, 1.500 lagunekin baino gehiagorekin.

EROSKIren Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuak lau hizkuntzatan hartzen ditu kontsumitzaileak, euskaraz, gaztelaniaz, katalanez eta galizieraz; zerbitzu hori, gainera, bai telefonoz (902 540 340) eta bai posta elektronikoz ematen da, baita webgunez ere: www.eroski.es. Joan den urtean, EROSKI 423.000 kontsultari baino gehiagori erantzun zion zerbitzu horren bitartez.

Bestalde, bezeroak zuzenean komunika daitezke EROSKIrekin sare sozialen bidez ere. Facebooken 197.000 lagunek baino gehiagok jarraitzen diote EROSKIren orri ofizialari, eta aurreko urtetik %5,5 igo da kopuruz. Kooperatibaren Twitter soslaiak (@EROSKI), berriz, 41.680 jarraitzaile ditu, 2015. urtean baino %20k gehiagok.

Hortik kanpo, kooperatibak, 21 Batzorde Kontsumerista ditu bezero-bazkideen parte hartzea egituratzeko; horiek eztabaidatu egiten dute, jarrerak hartzen dituzte eta jarraibideak finkatzen dituzte belaunaldi berriko dendak hobetzeko.

EROSKI

Komunikazio Korporatiboko zuzendaria
OSCAR GONZALEZ URIARTE

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – PRENTSA BULEGOA CONSEJEROS DEL NORTE

ZIORTZA BERISTAIN
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Online prentsa aretoa](#)