

É a compañía de distribución mellor valorada polos consumidores

EROSKI RECIBE O PREMIO AO MELLOR SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE DO ANO

- **Por terceiro ano consecutivo, EROSKI acada este galardón de prestixio a nivel europeo**
- **A atención ao cliente é un dos alicerces do novo modelo de tenda "contigo" que impulsa a cooperativa**

Elorrio, 24 de outubro do 2014.- [EROSKI](#) foi recoñecida por terceiro ano consecutivo como a empresa de Gran Distribución con mellor atención ao cliente. A cooperativa recolleu onte á noite, no Palacio de Cibeles de Madrid, o galardón '*Elixido servizo de atención ao cliente do ano*', organizado pola consultora Sotto Tempo Advertising. Os propios consumidores participan na elección das organizacións con maior calidade na súa atención ao cliente por sectores de actividade.

O certame, de prestixio a nivel europeo, naceu en Francia hai oito anos e esta é a súa cuarta edición en España. A metodoloxía empregada para elixir as compañías premiadas combina de xeito rigoroso e transparente a técnica de "Mystery Shopper" e as enquisas de satisfacción. Esta técnica, tamén chamada "compra simulada", consiste en que expertos representan, durante un período de entre seis e oito semanas, o papel de cliente/usuario para poderen avaliar distintos aspectos ou situacións que se producen nos momentos de contacto entre as empresas e os seus clientes.

As empresas participantes nesta cuarta edición do certame en España foron sometidas a unha exhaustiva avaliación consistente en 180 tests de Mystery Shopper en canles a distancia, como atención telefónica, emails ou web, e mais nunha enquisa de satisfacción lanzada a 2.000 persoas representativas da poboación española.

Os criterios e estándares de calidade para elixir os premiados baséanse na normativa europea UNE-EN 15838, que establece os requisitos para a prestación do servizo nos puntos de contacto co cliente.

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
OSCAR GONZÁLEZ URIARTE

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

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

ZIORTZA BERISTAIN
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

www.eroski.es > [Notas de prensa](#)
www.consumer.es

Un premio ao compromiso co cliente

"É moi importante recibir este galardón por terceiro ano consecutivo, xa que recoñece o traballo constante realizado para mellorarmos a nosa atención ao cliente como un dos alicerces fundamentais da transformación cara ao novo modelo comercial "contigo" que estamos impulsando e que, amais da transformación física das nosas tendas, supón un gran cambio cultural na nosa organización para lle outorgar un protagonismo completo ao cliente", afirmou Josu Madariaga, responsable de escoita e atención ao cliente de EROSKI, quen anunciou "este compromiso co cliente terá un próximo fito moi importante co lanzamento de EROSKI Club, a nova tarxeta que vai transformar a relación dos clientes con EROSKI"

A atención personalizada aliente é un dos puntos fortes da transformación de EROSKI, dentro do modelo comercial 'contigo' que a cooperativa está a espallar na súa rede comercial. *"Cumprimos co noso compromiso de responder a todas as dúbidas, suxestións e reclamacións de xeito inmediato e, se nos cómpre realizar algunha xestión para iso, nun prazo máximo de 48 horas", sinalou Madariaga.*

O Servizo de Atención ao Cliente de EROSKI atende aos consumidores en galego, castelán, catalán e éuscaro e está á disposición dos clientes tanto por teléfono (902 540 340) como por correo electrónico e a través de la páxina web www.eroski.es. Durante o pasado ano, EROSKI atendeu máis de 300.000 consultas a través deste servizo.

Os clientes tamén se poden comunicar con EROSKI de maneira directa a través das redes sociais. A páxina oficial de EROSKI en [Facebook](https://www.facebook.com/eroski) é seguida por máis de 166.000 persoas e o perfil en Twitter da cooperativa ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), pola súa banda, conta con 17.900 seguidores.

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
OSCAR GONZÁLEZ URIARTE

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA CONSEJEROS DEL NORTE

ZIORTZA BERISTAIN
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

www.eroski.es > [Notas de prensa](#)
www.consumer.es