



Nota de premsa

És la companyia de distribució més ben valorada pels consumidors

EROSKI REP PER QUART ANY CONSECUTIU EL PREMI AL MILLOR SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE L'ANY

- **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 339.000 consultes l'exercici passat**
- **L'atenció al client és un dels puntals del nou model de botiga "amb tu" que impulsa la cooperativa**

Madrid, 21 d'octubre de 2015.- [EROSKI](#) ha estat reconeguda per quart any consecutiu com l'empresa de Gran Distribució amb millor atenció al client. La cooperativa ha recollit, al teatre Bodevil de Madrid, el guardó "*Elegit servei d'atenció al client de l'any*", 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.

El certamen, de prestigi a escala europea, va néixer a França fa nou anys i enguany ha celebrat la cinquena edició a Espanya. La metodologia utilitzada per a elegir les companyies premiades combina de manera rigorosa i transparent la tècnica de "Mystery Shopper" i les enquestes de satisfacció. Aquesta tècnica, també anomenada "compra simulada", consisteix que els 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.

Les empreses participants en aquesta cinquena edició del certamen a Espanya han estat sotmeses a una exhaustiva avaluació consistent en 180 tests de Mystery Shopper en canals a distància com ara atenció telefònica, correus electrònics o web, més una enquesta de satisfacció feta 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 als punts de contacte amb el client.

EROSKI

Direcció de Comunicació Corporativa
OSCAR GONZÁLEZ URIARTE

Tel.: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PREMSA CONSEJEROS DEL NORTE

ZIORTZA BERISTAIN
EDURNE IZQUIERDO

Tel.: 944 158 642

[Sala de premsa en línia](#)



Un premi al compromís amb el client

"Rebre aquest guardó per quart any consecutiu ens anima a continuar pel camí emprès amb la posada en marxa del model comercial "amb tu". Un model en evolució constant gràcies a les aportacions dels clients, que ens ajuden a millorar dia a dia i a adaptar-nos amb més eficiència a les seves necessitats reals. A més, en aquesta edició hem millorat més d'un 4,2% la nota respecte de l'any passat, ja que hem arribat a un notable alt amb un 8,23 sobre 10", ha afirmat Josu Madariaga, responsable del departament Client d'EROSKI.

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. *"Complim amb el nostre compromís de respondre a tots els dubtes, suggeriments i reclamacions de forma immediata i si requerim alguna gestió per a fer-ho, en un termini màxim de 48 hores",* ha assenyalat Madariaga. En l'exercici 2014 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. Durant l'any passat, EROSKI va atendre 339.000 consultes per mitjà d'aquest servei.

Els clients també poden comunicar-se amb EROSKI de forma directa mitjançant les xarxes socials. La pàgina oficial d'EROSKI a [Facebook](https://www.facebook.com/eroski) és seguida per més de 182.178 persones, amb un creixement del 12% respecte de l'any anterior, i el perfil a Twitter de la cooperativa ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), per la seva banda, compta amb 30.878 seguidors, un 70% més que en l'exercici 2013.

El cooperatiu compta, a més, amb 21 Comitès Consumeristes formats per Socis-Client que debaten, es posicionen i defineixen directrius per a la millora de les botigues "amb tu".

EROSKI

Direcció de Comunicació Corporativa
OSCAR GONZÁLEZ URIARTE

Tel.: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PREMSA CONSEJEROS DEL NORTE

ZIORTZA BERISTAIN
EDURNE IZQUIERDO

Tel.: 944 158 642

[Sala de premsa en línia](#)