

**Avanza en su estrategia omnicanal****EROSKI MEJORA LA EXPERIENCIA DE CLIENTE  
GRACIAS A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS**

- **EROSKI ha participado en la jornada *Retail 4.0 La transformación del negocio basada en las nuevas tecnologías* organizada por Cognodata Consulting en Madrid**
- **EROSKI cuenta con 7 millones de Socios Cliente, titulares de las tarjetas EROSKI, CAPRABO, IF y FORUM, sumando 900.000 nuevos titulares durante el último año**
- **Un mayor ajuste a las expectativas de los clientes ha aumentado el ahorro transferido al consumidor hasta los 212 millones de euros en el último ejercicio**

**Madrid, 3 de noviembre de 2016.-** [EROSKI](#) ha participado en la jornada *Retail 4.0 La transformación del negocio basada en las nuevas tecnologías* organizada por Cognodata Consulting en Madrid. El encuentro ha reunido a expertos del sector *retail* y de las principales empresas tecnológicas para conocer los avances y las tendencias que pueden transformar el comercio tal y como lo conocemos actualmente. El responsable de Proyectos de EROSKI Club, Imanol Torres, ha dado a conocer la estrategia de la cooperativa para mejorar la experiencia del cliente haciendo uso de las nuevas tecnologías digitales.

*“El sector del comercio está viviendo una profunda transformación de la mano de la revolución digital. Uno de los cambios más trascendentales es el que afecta a la vinculación de los clientes con la marca. Desde EROSKI aceptamos el reto para conquistar la oportunidad que las nuevas tecnologías nos brindan para estrechar la relación con cada uno de ellos, mejorar la ecuación calidad-precio que les ofrecemos y generar positivas experiencias de compra”,* ha señalado Imanol Torres en su intervención.

**Avances en propuestas más personalizadas y eficientes**

EROSKI cuenta actualmente con una base de siete millones de Socios Clientes, titulares de sus tarjetas EROSKI, CAPRABO, IF y FORUM, que engloban a un 76% de las ventas realizadas por EROSKI.

El perfil de los Socios Cliente de EROSKI lo forman principalmente familias con hijos en el hogar, quienes representan en torno al 40% de la comunidad. Son éstos los

---

**EROSKI**

Dirección de Comunicación Corporativa  
OSCAR GONZÁLEZ URIARTE

Tel: 946 211 214

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

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

ZIORTZA BERISTAIN  
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)

más intensivos en el uso de la tarjeta en todos los negocios del Grupo, incluyendo el supermercado online. Tras ellos, los mayores de 65 años constituyen el segundo grupo más numeroso, con un peso del 25% sobre el total. Éstos se caracterizan por ser clientes preferenciales de los supermercados de proximidad, con un volumen de compra significativamente menor pero, por el contrario, otorgan una gran importancia al producto local y a la calidad nutricional de los productos, priorizando la compra de alimentos con menos sal, azúcares o grasas.

Por otro lado, encontramos también dentro de los Socios Cliente de EROSKI una gran disparidad de pequeños segmentos de población (clientes muy jóvenes, recién emancipados, hogares de un solo miembro, ...) que es previsible vayan adquiriendo un protagonismo creciente durante los próximos años.

*“Estamos avanzando rápidamente en la personalización de nuestra oferta, adecuándola a las expectativas y preferencias de cada cliente. Las herramientas de nueva generación nos están ayudando para dirigirnos de forma personalizada a cada cliente, con el contenido más preciso, por el canal más apropiado y en el momento más adecuado”,* ha explicado el responsable de Proyectos de EROSKI Club. EROSKI gestiona actualmente en simultáneo más de 30.000 propuestas comerciales diferenciadas por perfiles de consumidores. La mejora de la eficiencia derivada de un mayor ajuste a las expectativas del cliente ha permitido aumentar el ahorro transferido a las familias hasta los 212 millones de euros en el último ejercicio.

Para avanzar en este eje, EROSKI y la Universidad de Deusto han firmado recientemente un acuerdo de colaboración tecnológica que promoverá la transferencia de conocimiento entre ambas organizaciones para la maximización de oportunidades y modelos de negocio que necesiten del procesamiento de grandes volúmenes de datos para generar nuevas soluciones para el cliente.

### **Más de 100.000 descargas de EROSKI app**

El responsable de Proyectos de EROSKI Club ha ofrecido también un balance de los nuevos canales de comunicación puestos a disposición de los Socios-Cliente. *“La web eroski.es cuenta con 400.000 visitantes al mes y la aplicación para móviles lanzada en febrero ya ha superado las 100.000 descargas. Nos vamos acercando a un nuevo comprador digital y omnicanal”.*

---

#### **EROSKI**

Dirección de Comunicación Corporativa  
OSCAR GONZÁLEZ URIARTE

Tel: 946 211 214

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

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

ZIORTZA BERISTAIN  
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)



El supermercado online de EROSKI juega también un papel fundamental en la estrategia digital de la cooperativa. Actualmente, el súper online de EROSKI ofrece su servicio de envío a domicilio en el 100% del territorio del País Vasco, de Navarra y de las cuatro islas baleares, además de amplias áreas de las comunidades de Madrid, Cataluña, La Rioja, Cantabria, Galicia y Aragón y el entorno de las ciudades de Sevilla, Málaga, Guadalajara, Toledo, Cáceres y Ceuta. Durante este año, EROSKI online ha iniciado también su servicio de entrega en domicilio en Valencia.

### **Sobre EROSKI**

EROSKI es el primer grupo de distribución de carácter cooperativo de España y operador de referencia en las regiones de Galicia, País Vasco, Navarra, Cataluña y Baleares. Cuenta con una red comercial de 1.877 establecimientos, entre supermercados hipermercados y cash&carry, además de gasolineras, ópticas, oficinas de viajes, perfumerías y tiendas de equipamiento deportivo. Cuenta más de 7 millones de Socios Clientes y 33.870 socios cooperativistas y trabajadores.

---

#### **EROSKI**

Dirección de Comunicación Corporativa  
OSCAR GONZÁLEZ URIARTE

Tel: 946 211 214

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

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

ZIORTZA BERISTAIN  
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)