



Nota de premsa

És la companyia de distribució més ben valorada pels consumidors

EROSKI REP PER SISÈ ANY CONSECUTIU EL PREMI AL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE L'ANY DE LA GRAN 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 422.666 consultes l'exercici passat
- L'atenció al client és un dels puntals nou model de botiga "amb tu" que impulsa la cooperativa

Madrid, 27 d'octubre de 2017.- [EROSKI](#) ha estat reconeguda per sisè any consecutiu com l'empresa de gran distribució amb millor atenció al client i com l'empresa amb la millor atenció als seus socis del club de fidelització. La cooperativa va recollir ahir, a l'estadi Wanda Metropolitano de Madrid, el guardó "Elegit servei d'atenció al client de l'any", en les categories de gran distribució i club de fidelització que organitza 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.

"Rebre aquest guardó per sisè any consecutiu i per primera vegada en el nostre servei d'atenció exclusiu per als socis clients del nostre programa de fidelització EROSKI Club 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", ha assenyalat el responsable del Departament de 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, amb una nota de 10 en l'atenció als clients fidelitzats al seu programa EROSKI club, i amb un 8,77 en l'atenció general al client, superant en tots dos casos la mitjana del sector.

EROSKI

Direcció de Comunicació Corporativa
XURDANA FERNÁNDEZ

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de premsa online](#)



Els premis Servei d'Atenció al Client de l'Any, de prestigi a escala europea, van néixer a França fa onze anys i aquest any han celebrat la setena edició a Espanya. La metodologia utilitzada 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 alguns 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 setena edició del certamen a Espanya han estat sotmeses a una exhaustiva avaluació consistent en 180 tests de *Mystery Shopper* als canals de relació amb el client (telefònic, correu electrònic/formulari, web i mitjans socials), més una enquesta de satisfacció llançada 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. "*Complim amb el nostre compromís de respondre a tots els dubtes, suggeriments i reclamacions de forma immediata i, si requerim d'alguna gestió per a fer-ho, en un termini màxim de 24 hores*", ha assenyalat Madariaga. L'últim any, la cooperativa va mantenir més de 32.000 contactes proactius amb clients per informar-los de les activitats d'EROSKI, i va mantenir reunions presencials amb més de 2.800.

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 (944943444) com per correu electrònic i a través de la pàgina web www.eroski.es. Durant l'any passat, EROSKI va atendre més de 422.666 consultes a través 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 199.578 persones, i el perfil a Twitter de la cooperativa ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), de la seva banda, compta amb 48.857 seguidors.

EROSKI

Direcció de Comunicació Corporativa
XURDANA FERNÁNDEZ

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE ÍZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)



El cooperatiu disposa, a més, de 21 Comitès Consumeristes que estructuraren la participació dels seus socis-clients, que debaten, es posicionen i defineixen directrius per a la millora de les botigues de nova generació.

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
XURDANA FERNÁNDEZ

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

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

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE ÍZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)