



Nota de prensa

É a compañía de distribución mellor valorada polos consumidores

EROSKI RECIBE POR SEXTO ANO CONSECUTIVO O PREMIO AO MELLOR SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE DO ANO DA GRAN DISTRIBUCIÓN

- Os propios consumidores participan na elección das organizacións con maior calidade na súa atención ao cliente
- O servizo de atención ao cliente de EROSKI atendeu 422.666 consultas o pasado exercicio
- A atención ao cliente é un dos piares do novo modelo de tenda "contigo" que impulsa a cooperativa

Madrid, 27 de outubro do 2017.- [EROSKI](#) foi recoñecida por sexto ano consecutivo como a empresa de gran distribución con mellor atención ao cliente e como a empresa coa mellor atención aos seus socios do club de fidelización. A cooperativa recolleu onte no estadio Wanda Metropolitano de Madrid o galardón 'Elixido servizo de atención ao cliente do ano', nas categorías de gran distribución e club de fidelización, que organiza a consultora Sotto Tempo Advertising. Os propios consumidores participan na elección das organizacións con maior calidade na súa atención ao cliente por sectores de actividade.

"Recibir este galardón por sexto ano consecutivo, e por primeira vez no noso servizo de atención exclusivo para os socios cliente do noso programa de fidelización EROSKI Club, anímanos a continuar pola senda emprendida coa posta en marcha do modelo comercial 'contigo'. Un modelo en evolución constante por mor das achegas dos clientes, que nos axudan a mellorar día a día e a nos adaptarmos con maior eficiencia ás súas necesidades reais", sinalou o responsable do Departamento Cliente de EROSKI, Josu Madariaga.

A cooperativa obtivo este ano unha mellora histórica na nota, que coloca a atención ao cliente de EROSKI ao bordo da excelencia, cunha nota de 10 na atención aos clientes fidelizados no seu programa EROSKI club, e cun 8,77 na atención xeral ao cliente, superando en ambos os dous casos a media do sector.

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 IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)



Os premios Servizo de Atención ao Cliente do Ano, de prestixio a nivel europeo, naceron en Francia hai once anos e este ano celebraron a súa sétima edición en España. A metodoloxía empregada para elixir as compañías premiadas combina de xeito rigoroso a técnica de "Mystery Shopper" e as enquisas de satisfacción. A devandita 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 sétima edición do certame en España sometéronse a unha exhaustiva avaliación consistente en 180 tests de *Mystery Shopper* nas canles de relación co cliente (telefónica, correo electrónico/formulario, web e medios sociais) máis unha 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.

Recoñecemento ao compromiso co cliente

A atención personalizada ao cliente 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 requirimos dalgunha xestión para facérmolo, nun prazo máximo de 24 horas"*, sinalou Madariaga. No último ano a cooperativa mantivo máis de 32.000 contactos proactivos con clientes para informalos das actividades de EROSKI e mantivo reunións presenciais con máis de 2.800.

O Servizo de Atención ao Cliente de EROSKI atende aos consumidores en castelán, euskera, catalán e galego e está á disposición dos clientes por teléfono (944943444), por correo electrónico e mais a través da páxina web www.eroski.es. Durante o pasado ano, EROSKI atendeu máis de 422.666 consultas a través deste servizo.

Os clientes tamén se poden comunicar con EROSKI directamente a través das redes sociais. A páxina oficial de EROSKI en [Facebook](#) é seguida por máis de 199.578 persoas e o perfil en Twitter da cooperativa ([@EROSKI](#)), pola súa parte, conta con 48.857 seguidores.

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](#)



A cooperativa conta, ademais, con 21 Comités Consumeristas que estruturan a participación dos seus Socios-Cliente, que debaten, se posicionan e definen directrices para a mellora das tendas de nova xeración.

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](#)