



Prensa oharra

Kontsumitzaileek gehien balioesten duten banaketa enpresa da

BEZEROEI ERANTZUTEN ZERBITZURIK ONENAREN SARIA EMAN DIOTE AURTEN ERE EROSKI-RI SEIGARRENEZ SEGIDAN

- Kontsumitzaileek berek aukeratzen dute zein erakundek duen kalitaterik onena bezeroei arreta eskaintzeko orduan.
- Iaz, bezeroek egindako 422.666 kontsultari erantzun zien EROSKIren zerbitzuak
- Kooperatibaren Zurekin eredu, bezeroei arreta eskaintzea da zutabeetako bat

Madril, 2017ko urriaren 27a.- EROSKIri seigarren urtez jarraian aitortu diote banatzaile enpresa handietan berak duela bezeroei erantzuteko zerbitzurik onena, eta fidelizazio klubeko bazkideetan ere arreta-zerbitzurik onena duela aitortu diote. Kooperatibak atzo hartu zuen, Madrilgo Wanda Metropolitano estadioan, aurtengo *Bezeroei arreta eskaintzeko zerbitzu onenaren saria* banatzaile handien kategorian eta fidelizazio klubenean, zeina *Sotto Tempo Advertising* aholkularitza zerbitzuak antolatzen baitu. Kontsumitzaileek berek aukeratzen dute, sektoreka, zein erakundek duen kalitaterik onena bezeroei erantzuteko orduan.

"Sari hau seigarrenez segidan hartzea pozgarria da, eta are gehiago pozten gara lehen aldiz jaso baitu saria EROSKI Club fidelizazio programak bezero-bazkideei ematen dien arreta eskusiboagatik; horrek animatzen gaitu Zurekin eredu komertzialarekin abiatutako bidean jarraitzera. Eredu hori beti ari da aldatzen bezeroen ekarpenei esker; ekarpen horiek egunez egun hobetzen laguntzen digute, eta egiazko beharretara efizientzia handiagoz egokitzen", esan du EROSKIren Bezero Saileko arduradunak, Josu Madariagak.

Kooperatibak inoiz baino nota hobea atera du aurtengatik; izan ere, bikaintasunetik hurbil-hurbil gelditu da 10 bat aterata bezeroen fidelizazio programan eta 8,77 bezero arreta orokorrean, biek ere sektoreko batez bestekoa gaindituta.

EROSKI

Komunikazio Korporatiboko
zuzendaria
XURDANA FERNANDEZ

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – PRENTSA BULEGOA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Online prentsa aretoa](#)



Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuaren urteko saria, prestigioduna Europa mailan, Frantzia hasi ziren ematen orain dela hamaika urte, eta aurten zazpigarrenez ospatu dute Espainian. Saritutako konpainiak aukeratzeko, zorrotasunez erabiltzen dira Mystery Shopper teknika eta gogobetetasun inkestak. Erosketa simulatua ere esaten diote teknika horri, eta honetan datza: adituek sei-zortzi astez bezeroak edo erabiltzaileak balira bezala jokutzen dute, eta enpresen eta bezeroen arteko harremana zenbait alderditatik eta egoera jakinetan ebaluatzen dute.

Espainian antolatu den zazpigarren ekitaldi honetan, ebaluazio zorrotza jasan dute enpresa parte-hartzaileek: Mystery Shopperren 180 test egin dizkiete, bezeroarekin dituzten harreman kanaletan (telefonoa, posta elektronikoa/formularioa, webgunea eta komunikabide sozialak); horretaz gainera, inkesta bat egin diete Espainiako 2.000 herritar esanguratsuri.

Saridunak aukeratzeko kalitate irizpideak Europako UNE-EN 15838 arauan oinarritzen dira; arau horrek ezartzen du bezeroarekin harremana dagoen puntuetan zer betebeharrak dituzten zerbitzu emaileek.

Bezeroarekiko konpromisoaren aitortzea

Bezeroaren arreta pertsonalizatua da EROSKIk darabilen indarguneetako bat Zurekin eredu komertziala bere sarean hedatzen ari den honetan. "*Betetzen ari gara zalantza guztiak berehala argitzeko konpromisoa, orobat iradokizunei eta erreklamazioei laster batean erantzutekoa ere, eta, kudeaketaren bat egin behar baldin bada, gehienez ere 24 orduan erantzuten dugu*", gehitu du Madariagak. Lehengo urtean, 32.000 harreman proaktibo baino gehiago eduki zituen EROSKIk bezeroekin bere jardueraz informatzeko, eta aurrez aurreko bilerak, berriz, 2.800 lagunekin baino gehiagorekin.

EROSKIk Bezeroari Erantzuteko duen Zerbitzua lau hizkuntzatan dago, euskaraz, gaztelaniaz, katalanez eta galizieraz; zerbitzu hori, gainera, bai telefonoz (944943444) eta bai posta elektronikoz ematen du, baita webgunez ere: www.eroski.es. Joan den urtean, 422.666 kontsultari baino gehiagori erantzun zien EROSKIk zerbitzu horren bitartez.

Bestalde, bezeroak zuzenean komunika daitezke EROSKIrekin sare sozialen bidez. Facebooken 199.578 lagunek jarraitzen diote EROSKIren orri ofizialari, eta kooperatibaren Twitter soslaiak (@EROSKI) 48.857 jarraitzaile ditu.

EROSKI

Komunikazio Korporatiboko
zuzendaria
XURDANA FERNANDEZ

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – PRENTSA BULEGOA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Online prentsa aretoa](#)



Hortik kanpo, kooperatibak, 21 Batzorde Kontsumerista ditu bezero-bazkideen parte hartzea egituratzeko; horiek eztabaidatu egiten dute, jarrerak hartzen dituzte eta jarraibideak finkatzen belaunaldi berriko dendak hobetzeko.

EROSKI

Komunikazio Korporatiboko
zuzendaria
XURDANA FERNANDEZ

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

**EROSKI – PRENTSA BULEGOA
CONSEJEROS DEL NORTE**

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Online prentsa aretoa](#)