



Prensa oharra

Beren konpainia gehien balioesten duten bazkideak ditu

BEZEROARI ARRETA ESKAINTZEKO ZERBITZURIK ONENAREN SARIA EMAN DIOTE EROSKI-RI ZORTZIGARRENEZ SEGIDAN

- Kontsumitzaileek berek aukeratzen dute zein erakundeak duen kalitaterik onena bezeroei arreta eskaintzeko orduan
- EROSKIren bezeroari erantzuteko zerbitzuak 413.499 kontsultatik gora hartu zituen iaz
- Kooperatibaren Zurekin eremuan, bezeroarenganako arreta da zutabeetako bat

Madril, 2019ko urriaren 22a.- [EROSKI](#)ri zortzigarrenez aitortu diote bezeroari arreta eskaintzeko zerbitzurik onena duela, Sotto Tempo Advertising aholkularitza etxeak antolaturiko sariketan. Kooperatibak bi sari hartu zituen atzo Madrilgo Coliseum antzokian, biak ere *bezeroari arreta eskaintzeko urteko zerbitzurik onena* izateagatik emanak dira, bata Banaketa Handiaren kategorian eta bestea fidelizazio klubarenean. Kontsumitzaileek berek hartzen dute parte, sektoreka, bezeroarenganako arretan kalitaterik oneneko erakundeak aukeratzen.

"Bezeroei eta bazkide bezeroei ematen diegun arreta eskusiboaren zerbitzuagatik sari horiek jasotzeak indarra ematen digu 'Zurekin' eredu komertzialarekin abiatutako bidea egiten jarraitzeko. Eredu hori beti ari da aldatzen haien ekarpenei esker; ekarpen horiek egunez egun hobetzen laguntzen digute, eta, hala, egiazko beharretara efizientzia handiagoz egokitzen gara", esan du EROSKIren Bezero Saileko arduradunak, Josu Madariagak.

EROSKI*k* iaz inoiz baino nota hobea jaso bazuen, aurten are hobea jaso du: bezeroei ematen dien arreta bikaintasunaren bueltan da, 9,6koa eman baitiote Banaketa Handiaren kategorian eta 9,73koa EROSKI cluben programan; hala, sariketako gainerako partaideen batezbestekoa gainditu du.

Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuaren urteko saria —prestigiduna Europa mailan— Frantzia jaio zen orain dela hamahiru urte, eta aurten bederatzigarrenez ospatu dute Espainian. Saritutako konpainiak aukeratzeko, zorrotasunez erabiltzen dituzte

EROSKI

Komunikazio Korporatiboko zuzendaria

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](#)



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 jokatzaren dute, eta enpresen eta bezeroen arteko harremana zenbait alderditatik eta egoera jakinetan ebaluatzen dute.

Ekitaldia Espainian bederatzigarrenez egin duten honetan, ebaluazio zorrotza jasan dute enpresa parte-hartzaileek: 200 Mystery Shopper test egin dizkiete, bezeroarekiko 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-nolako betebeharrak dituzten zerbitzu emaleek.

Bezeroarekiko konpromisoaren aitortpena

Bezeroaren arreta pertsonalizatua da EROSKIren eraldaketaren indarguneetako bat, kooperatiba bere sare komertzialean hedatzen ari den Zurekin eredu komertzialaren barnean. *"Betetzen ari gara zalantza guztiak berehala argitzeko eta iradokizunei eta erreklamazioei laster batean erantzuteko konpromisoa, eta, kudeaketaren bat egin behar baldin bada, gehienez ere 24 orduan erantzuten dugu"*, gehitu du Madariagak. Lehengo urtean, 53.282 harreman proaktibo baino gehiago eduki zituen EROSKI bezeroekin bere jardueraz informatzeko, eta aurrez aurreko bilerak, berriz, 4.215 lagunekin baino gehiagorekin.

EROSKI 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 webgunearen bidez ere: www.eroski.es. Iaz, EROSKI 413.499 kontsulta jaso zituen bere zerbitzuan, eta guzti-guztiek eman zien konponbidea; horietatik %95,35i lehenengo kontaktuan.

Bezeroak zuzenean komunika daitezke EROSKIrekin sare sozialen bidez. Facebooken 215.000 lagunek jarraitzen diote EROSKIren orri ofizialari, eta kooperatibaren Twitter soslaiak (@EROSKI) 54.000 jarraitzaile baino gehiago ditu.

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

EROSKI

Komunikazio Korporatiboko zuzendaria

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](#)