

QUALITÄT HAT EINEN NAMEN

Der ICCO International Consultancy Management Standard

Qualität hat einen neuen Namen.

Mit dem Consultancy Management Standard (CMS) der ICCO (International communications Consultancy Organisation) gibt es nun erstmals auch für die PR-Branche einen international anerkannten Standard zur Qualitätssicherung. Die Zertifizierung nach dem Consultancy Management Standard II (CMS) unterzieht die Arbeit einer PR-Agentur einer nachvollziehbaren, neutralen Qualitätskontrolle. Durch die CMS-Zertifizierung garantiert eine Agentur ihren (potenziellen) Kunden die Einhaltung höchster fachlicher, wirtschaftlicher und ethischer Standards. Für Auftraggeber bietet das CMS-Zertifikat eine zusätzliche Orientierungshilfe bei der Auswahl der PR-Agentur.

1997 in Großbritannien entwickelt, wird CMS inzwischen vom internationalen Dachverband ICCO allen Mitgliedern zur Implementierung empfohlen. In zahlreichen Ländern wird eine CMS Zertifizierung bereits als verbindliche Grundlage für die Mitgliedschaft in einem PR-Verband verlangt. So ist CMS in 17 Ländern bzw. bei 200 Agenturen geltender Standard – so unter anderen in Großbritannien, Irland, den Niederlanden, Norwegen, Portugal, der Schweiz und Tschechien.

In Österreich wird der ICCO Consultancy Management Standard II von der **PR Quality Austria** als österreichischem ICCO-Partner umgesetzt. Die Zertifizierung ist für alle Agenturen nach Antrag an die **PR Quality Austria** möglich. Mit der Zertifizierung durch den internationalen Riskmanager DNV erwerben Agenturen auch die Mitgliedschaft in der **PR Quality Austria**. Die Zertifizierung muss alle zwei Jahre erneuert werden.

Kriterium 1:

Führung und Kommunikation

Als Basis für exzellente PR-Dienstleistungen definiert der Consultancy Management Standard II die Führung der Agentur nach modernen Managementprinzipien. Denn nur wenn Kompetenzen klar definiert und alle MitarbeiterInnen sich ihrer Verantwortlichkeiten bewusst sind, kann fachlich erstklassige Arbeit geleistet werden.

Das bedeutet für Sie:

Nach CMS zertifizierte Agenturen haben fundierte Strukturen und gewährleisten, dass ihre BeraterInnen hoch motiviert sind und über alle Schlüsselinformationen verfügen.

Kriterium 2:

Unternehmensplanung

Zertifizierte Agenturen besitzen realistische und langfristig ausgerichtete Businesspläne, die klar aufzeigen, wie sich das Unternehmen weiterentwickelt. Es müssen mess- und erreichbare Ziele sowie der Zeitrahmen für deren Erfüllung definiert sein.

Das bedeutet für Sie:

Der ICCO Consultancy Management Standard II belegt, dass diese PR-Agentur ein gut geführtes Unternehmen mit langfristigen Zielsetzungen ist. Sie können sich darauf verlassen, dass Ihnen das Know-how und die nötigen Ressourcen für die Erreichung Ihrer Ziele auch morgen noch zur Verfügung stehen.

Kriterium 3:

Entwicklung und Innovation

Der Consultancy Management Standard II überlässt den Verbesserungsprozess der Agentur nicht dem Zufall. Vielmehr wird geprüft, ob Ziele existieren und ob vor allem auch funktionierende Systeme zur Verbesserung von Prozessen implementiert wurden. Nur fix im Agenturalltag eingebundene Instrumente garantieren, dass eingespielte Abläufe permanent hinterfragt, modifiziert oder durch bessere Lösungen weiterentwickelt werden.

Das bedeutet für Sie:

Ein CMS-zertifizierter PR-Partner gibt sich nicht mit dem Status Quo zufrieden, sondern arbeitet ständig an der Weiterentwicklung seiner Produkte und Beratungsleistungen. Er ruht sich nicht auf seinen Lorbeeren aus, sondern investiert in die Zukunft.

Kriterium 4:

Finanz- und Controllingsysteme

Im CMS-Audit werden sowohl die Geschäftsführung als auch die Finanzgebarung und das Controlling der Agenturen auf Herz und Nieren geprüft. Es muss belegt werden, dass ein funktionierendes Controllingsystem mit plausiblen Kennzahlen ständig über den finanziellen Status Auskunft gibt und dass die Agentur auch Strategien für wirtschaftlich schwierige Zeiten erarbeitet hat.

Das bedeutet für Sie:

Eine **PR Quality Austria**-Agentur hat mit der Zertifizierung bewiesen, dass sie über wirksame Systeme zur finanziellen und wirtschaftlichen Steuerung verfügt. Das gibt Ihnen die Sicherheit für eine langfristige Partnerschaft mit hoher Servicequalität.

Kriterium 5:

Projekt- und Kampagnen-Management

An zentraler Position wird die Kernkompetenz einer PR-Agentur – das Projekt- und Kampagnen-Management – vom Consultancy Management Standard II durchleuchtet. Die Agentur muss nachweisen, dass sie Kundenanforderungen strukturiert erfasst, die Ziele des Auftraggebers nie aus den Augen verliert, die notwendigen Informationen zum Projekt allen Beteiligten zugänglich sind und die Maßnahmen auch im Detail sorgfältig umgesetzt werden.

Das bedeutet für Sie:

Eine **PR Quality Austria**-Agentur verfügt über bewährte Techniken, um ein reibungsloses, effizientes und zielorientiertes Projektmanagement zu gewährleisten, und hat überdies wirkungsvolle Instrumente zur Evaluierung und Bewertung von PR-Maßnahmen im Einsatz. Damit wird dem Auftraggeber sein „Return On Investment“ transparent gemacht.

Kriterium 6:

Kundenzufriedenheit

Keine ausdrücklichen Beschwerden zu hören, ist für eine CMS-zertifizierte Agentur kein ausreichendes Indiz für Kundenzufriedenheit. Stattdessen wird die Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen systematisch und mit unterschiedlichen Instrumenten erfasst.

Das bedeutet für Sie:

Eine **PR Quality Austria**-Agentur weiß um den Zusammenhang zwischen der systematischen Einholung des Kunden-Feedbacks und der Verbesserung ihrer Agenturperformance. Sie als Kunde oder Gesprächspartner wissen, dass Ihr Feedback höchste Priorität für die Agentur hat und dass dieses Wissen dazu benutzt wird, die Leistung zu optimieren.

Kriterium 7:

New Business

Im Bereich New Business müssen die Agenturen nachweisen, wie sie am Weg von der ersten Anfrage bis zum fertigen Konzept ein Höchstmaß an Qualität sicherstellen. Im Audit wird der Nachweis über eine systematische Vorgangsweise verlangt, die den hohen Qualitätsansprüchen von CMS und **PR Quality Austria** entspricht.

Das bedeutet für Sie:

PR Quality Austria-Agenturen versprechen in der Akquisition nicht „das Blaue vom Himmel“, sondern sorgen bei ihren potenziellen Neukunden für klare Erwartungen. Sie geben jedoch keine Garantien ab, wenn sie den Erfolg nicht sicherstellen können oder dies die Integrität der Kommunikationskanäle beeinträchtigen würde.*

* aus der Stockholm Charta der ICCO

Kriterium 8:

Personalmanagement

Die persönliche und fachliche Kompetenz der MitarbeiterInnen ist eines der entscheidenden Erfolgskriterien – nicht nur in der PR. Deshalb kommt dem Bereich Personalentwicklung im Consultancy Management Standard II besonderes Gewicht zu. Der Consultancy Management Standard II fordert ein gut organisiertes System für Recruiting, Karriereplanung sowie Aus- und Weiterbildung. Eine zertifizierte Agentur hat bewiesen, dass sie nachhaltig in die persönliche und fachliche Entwicklung ihrer MitarbeiterInnen investiert.

Was bedeutet das für Sie:

Der Consultancy Management Standard II der **PR Quality Austria** stellt sicher, dass Ihre Gesprächspartner über ein hohes Maß an fachlicher und persönlicher Kompetenz verfügen und in allen PR-Fragen „state of the art“ sind.

Kostenkalkulation - Jährliche Kosten (Stand 2009)

PRQA Jahresbeitrag ausgenommen Sonderprojekte*)

rund 700 Euro

*) Sonderprojekte können z.B. Meinungsumfragen, Veranstaltungen oder der Relaunch der Homepage sein.

Kosten im Jahr des Audits / alle zwei Jahre

Für die Prüfung durch unabhängigen DNV Auditor

Pre-Assessment (fakultativ)

rund 600 – 800 Euro

Erst-Audit beziehungsweise Folge-Audit

rund 2.500 Euro

Delta-Assessment

(erst nach dem 2. Audit mit mindestens 85 % Punkte möglich)

rund 1.500 Euro

Alle Kosten der DNV haben aufgrund der aliquoten Aufteilung der Reisekosten eine variable Komponente.

Die PR Quality Austria

Ein Verzeichnis aller nach CMS zertifizierten österreichischen PR-Agenturen finden Sie unter [www. prquality.at](http://www.prquality.at)

Für weitere Informationen zur PR Quality Austria und zum Consultancy Management Standard II kontaktieren Sie bitte:

PR Quality Austria
Andrea Schneider
Lothringerstraße 12/4.Stock
A-1030 Wien
E-Mail: office@prquality.at
[www. prquality.at](http://www.prquality.at)

Zertifiziert wurden die **PR Quality Austria**-Agenturen von:

DNV Germany
Stefan Mayer
Zum Hopfgarten 24
D-63303 Dreieich
Tel. +49/6074/482 59 80
Mobil: +49/173/547 98 66
E-Mail: stefan.mayer@dnv.com
www.dnv.de/zertifizierung