

CMS-zertifizierte Kommunikationsagenturen sind Garanten für höchste Standards, Prozesse und Qualität

Der Consultancy Management Standard (CMS) des Bundes der PR-Agenturen der Schweiz (Bpra)

Der international anerkannte Consultancy Management Standard (CMS) bescheinigt den Kommunikationsagenturen, welche im Branchenverband Bpra Mitglied sind, dass sie höchste fachliche, wirtschaftliche und ethische Standards einhalten.

Der seit 1997 existierende Consultancy Management Standard (CMS) basiert als Prozess-Zertifizierung auf ISO 9001 und «Investors in People» und enthält Kriterien, die speziell auf die Bedürfnisse der PR-Branche und der Kommunikationsagenturen zugeschnitten sind. Die International Communications Consultancy Organisation (ICCO), der weltweite Dachverband der nationalen Agentur-Verbände, hat die Verantwortung für die Pflege und Überarbeitung des Standards, um die Eignung für verschiedene Märkte sicherzustellen und um die kontinuierliche Verbesserung voranzutreiben. Mittlerweile existiert bereits die dritte Version des Standards (CMS III).

Die CMS-Zertifizierung bietet der PR-Branche ein Gütesiegel für Qualität und bescheinigt die Einhaltung höchster Standards. Die Zertifizierung hilft Beratungsunternehmen, sich zu verbessern. Gleichzeitig wird sowohl Kunden als auch Mitarbeitern versichert, dass die geprüften Unternehmen über ein Qualitätsmanagementsystem verfügen, das eine hohe Performance bietet.

Der Standard ist exklusiv für die ICCO-Mitgliederverbände verfügbar. In der Schweiz ist dies der Bund der PR-Agenturen (Bpra), welcher die Zertifizierung als obligatorische Mitgliedschaftsbedingung führt. Weitere Agenturverbände in Österreich, Tschechien, Finnland, Deutschland, Indien, Irland, Norwegen, Slowakei, Türkei und Grossbritannien haben den Standard auf freiwilliger oder obligatorischer Basis übernommen.

Die Zertifizierung hat eine Gültigkeit von drei Jahren. Im Rahmen eines Assessments vor Ort werden für eine CMS- (Re-) Zertifizierung die folgenden acht Bereiche überprüft:

Führung und Kommunikation

Die Public Relations Agentur muss nachweisen, dass sie gut organisiert ist und dass die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen auf allen Ebenen klar festgelegt und kommuniziert sind. Damit ist eine zentrale Voraussetzung für fachlich erstklassige PR-Arbeit gegeben.



Unternehmensplanung

Die Leitung der Public Relations Agentur setzt sich mit einem realistischen und langfristig angelegten Businessplan erreichbare Ziele. Sie erhalten damit Gewähr, dass diese PR-Agentur weder Know-how noch Ressourcen verschleudert.



Unternehmensentwicklung

Der CSM-Standard fordert die Public Relations Agentur auf, sich kontinuierlich weiterzuentwickeln. Vertrauen, Qualität, Professionalität, Wachstum, Entwicklung, Begeisterung, Engagement und Eigenverantwortung – all diese relevanten Kernwerte müssen im Zeitraum von drei bis fünf Jahren gesteigert werden.



Finanzsystem

Die Public Relations Agentur muss den Nachweis erbringen, dass ihr modernes Finanzmanagementsystem funktioniert und ihre wirksamen Kontrollmechanismen greifen.



Projekte oder Kampagnen

In diesem Bereich muss die PR-Agentur nachweisen, dass sie über geeignete Tools verfügt, um die Planung, Durchführung und Bewertung eines Projekts oder einer Kampagne erfolgreich zu gestalten.



Kundenzufriedenheit

Der CSM-Standard ist Garant für eine beständige Kundenzufriedenheit, die regelmässig gemessen wird. Die Meinung des Kunden zur erbrachten Leistung steht im Mittelpunkt – sie wird methodisch untersucht, damit der Service perfektioniert werden kann.



New Business

Im Bereich New Business muss die PR-Agentur nachweisen, wie sie bei der Abwicklung von Akquisitionsprozessen und bei Kundenanfragen ein Höchstmass an Qualität sicherstellen.



Personalmanagement

Die PR-Agentur räumt der persönlichen und fachlichen Kompetenz ihrer Mitarbeitenden höchste Priorität ein. Deshalb misst sie dem Bereich Personalentwicklung grösste Bedeutung bei. Der Einsatz von Programmen wie beispielsweise «Investors in People» hilft die Reputation der Agentur zu stärken.

