

## „THE SPIRIT OF SKILLS“

### Für unsere Kunden

#### 1. Mehrwert schaffen

- Unsere Arbeit soll unseren Kunden konkreten Nutzen bringen.
- Wir arbeiten gerne an anspruchsvollen Themen und an der Lösung schwieriger Probleme.
- Wir konzentrieren uns auf das, was wir am besten können, und kaufen andere Leistungen von Spezialisten zu.

#### 2. Dienst leisten

- Wir sind professionelle Dienstleister und arbeiten sorgfältig, umsichtig und zuverlässig.
- Wir engagieren uns voll für die Anliegen unserer Kunden.
- Wenn es darauf ankommt, agieren wir sehr rasch – notfalls auch rund um die Uhr.

#### 3. Vertrauen bilden

- Wir stellen den Kundennutzen vor den Agenturnutzen.
- Wir bieten allen unseren Kunden das gleiche faire Preis-Leistungs-Verhältnis.
- Wir liefern nachvollziehbare Kalkulationen, halten unsere Budgets ein und legen transparente Abrechnungen.

#### 4. Zusammenarbeit leben

- Wir wünschen uns langfristige Kundenbeziehungen, basierend auf Vertrauen, beiderseitigem Nutzen und fairem Umgang miteinander.
- Als seriöse Berater reden wir unseren Kunden nicht nach dem Mund, sondern liefern ihnen eine ehrliche Meinung.
- Wir schätzen es, wenn unsere Kunden sich aktiv in die Entwicklung von Strategien und Konzepten einbringen.

#### 5. Versprechen halten

- Bei uns stehen jene Mitarbeiter, die den Kunden bei der Präsentation überzeugen, ihm auch nachher in der täglichen Arbeit zur Verfügung.
- Wir vereinbaren mit unseren Kunden überprüfbare Ziele und stehen zu ihrer Einhaltung.
- Wir machen keine Zusagen, deren Erfüllung wir nicht gewährleisten können.

#### 6. Qualität sichern

- Jedes unserer Betreuungsteams wird von einem Managing Partner bzw. Senior Consultant geleitet, der den Kunden strategisch berät und für die Qualität der Gesamtbetreuung verantwortlich ist.
- Wir wählen unsere Mitarbeiter sorgfältig aus, schulen sie umfassend ein und stellen durch begleitendes Coaching sicher, dass sie ihre Aufgaben bestmöglich erfüllen können.

- Wir verwenden ein von der ICCO (International Communications Consultancy Organisation) speziell für PR-Agenturen entwickeltes, weltweit anerkanntes Qualitätsmanagementsystem.

## **Für unsere Mitarbeiter**

### **7. Talente fördern**

- Wir bieten allen unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich in ihrer Arbeit weiterzuentwickeln und ihre Talente voll einzusetzen.
- Wir achten die Leistung anderer und gehen respektvoll miteinander um.
- Wir nehmen unsere Arbeit sehr ernst, haben aber auch viel Spaß dabei.

## **Für unsere Lieferanten**

### **8. Leistung honorieren**

- Bei der Auswahl von externen Partnern achten wir primär auf Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und Engagement.
- Wir fordern von Lieferanten bestmögliche Konditionen für unsere Kunden, setzen sie aber nicht unfair unter Druck und nehmen von ihnen keine Provisionen.
- Mit Lieferanten, die unsere Kunden zufrieden stellen, arbeiten wir gerne langfristig zusammen.

## **Für die Branche**

### **9. Reputation pflegen**

- Wir legen Wert auf eine erstklassige Reputation in der eigenen Branche und in der Öffentlichkeit und treten daher immer seriös und zurückhaltend auf.
- Im Wettbewerb mit anderen Agenturen verhalten wir uns fair und setzen auf Leistung.
- Wir engagieren uns in den Branchenverbänden für die qualitative Weiterentwicklung unseres Berufsstands.

## **Für die Gesellschaft**

### **10. Grundsätze wahren**

- Wir kommunizieren offen, fair und ohne Untergriffe.
- Im Sinne einer pluralistischen Gesellschaft verschaffen wir auch Anliegen Gehör, die in der Öffentlichkeit nicht populär sind, falls sie mit unseren Werthaltungen vereinbar sind.
- Als Mitglied des PRVA verhalten wir uns gemäß den ethischen Prinzipien für PR-Treibende und beachten dabei den Ehrenkodex des PRVA, den Athener Kodex, die Stockholm Charta sowie den Lissabonner Kodex in der vom PRVA unterstützten Version.

