

Kvalitets- och miljöpolicy för Erichs Communications AB



ERICHS®

Kvalitets- och miljöpolicy för Erichs Communications AB

Målet för vårt kvalitetsarbete är att våra kunder och övriga intressenter ska bli nöjda. För att uppnå målet ska vi leverera varor och tjänster med rätt kvalitet vid avtalad tid. Rätt kvalitet innebär att fullt ut tillfredsställa kundens krav och förväntningar samtidigt som hänsyn tas till övriga intressenters krav vad gäller yttre miljö, arbetsmiljö, säkerhet och lönsamhet.

Hur vi arbetar

En kund som anlitar Erichs Communications vill ha hjälp med operativt och strategiskt arbete samt ta del av vår kreativitet. Kunden anlitar oss på grund av att vi kan kommunikationsfrågor bättre än kunden och ofta för att få avlastning. Det är vår uppgift att lära känna företaget, följa dess utveckling och hålla en kontinuerlig kontakt med kunden. Vi ska förse kunden med idéer och kunskap och göra kunden uppmärksam på händelser i omvärlden som påverkar kundens verksamhet.

Kundens samarbetspartners

Erichs Communications strävar efter att ha ett bra samarbete med kundens reklambyrå. Har en kommunikationsplattform tagits fram av reklambyrån så ska vi i första hand använda den.

Värderingar och övertygelser

Ingen konsult ska eller får arbeta med uppdrag som strider mot konsultens egen övertygelse. I övrigt verkar vi efter de principer och normer som lagts fram för PR-branschen av branschorganisationen för de större PR-företagen i landet, PRECIS.

Mervärde

Vår absoluta strävan är att kunden alltid ska uppleva att han/hon får valuta för pengarna, när de anlitar Erichs Communications.

Kommunikationen med kunden

- Erichs Communications är ett kommunikationsföretag. Därför ska vi föregå med gott exempel och om möjligt alltid besvara mail eller telefonsamtal högst två timmar efter att vi har fått det.
- Många gånger är vår reception/växel första kontakten. Då är det viktigt att vi snabbt svarar när det ringer, tar numret och erbjuder att efterfrågad ringer upp eller att vi i övrigt erbjuder vår hjälp.
- I samband med kund- och prospectmöten, där förslag ges, beslut fattas eller förfrågningar framställs ska alltid en kontaktrapport upprättas som också ska skickas till kunden. Erhålls en beställning ska den skriftligen bekräftas.
- Material som skickas till kund ska alltid ha en hög kvalitet. Även om materialet inte är färdigt får det inte innehålla exempelvis korrekturfel eller slarvfel. För att undvika detta bör skriftligt material som går till kund först ha lästs igenom av minst två personer på byrån. Vid behov bör materialet korrekturläsas härutöver.
- En kund ska kunna känna säkerhet i att överlämna hemlig information till Erichs Communications konsulter. Erichs Communications säkerhetsnormer ska vara höga. Vid erhållande av uppdrag bör vi erbjuda oss att skriva på en tystnadsförbindelse.

Samarbetspartners

Erichs Communications har ett rikt nätverk av samarbetspartners inom layout, webbdesign och bland reklambyråer, skribenter, filmföretag, tidningsmakare och aktörer inom finansmarknaden.

Internationellt nätverk

Erichs Communications ska alltid kunna erbjuda PR-hjälp i hela Norden genom ett nätverk av byråer.

I större utvalda länder i Europa samt i USA har Erichs Communications också samarbetande partners.

Varumärke

I samband med utarbetandet av varumärkesstrategier är kommunikationsöverväganden av vital betydelse. En samverkan med varumärkesspecialister eller reklambyråer kan ge en optimal effekt.

Att arbeta tillsammans

En styrka är att vi försöker att alltid vara två konsulter som arbetar tillsammans med en kund. Det är en styrka att ha ett bollplank och det utgör en säkerhet för kunden att i alla lägen ha någon hos oss att tillgå.

Planering av kunduppdrag

Inför mötet med en kund förbereder sig alltid konsulten genom att sätta sig in i kundens verksamhet eller det ämne som uppdraget handlar om.

Som informationsbas används i första hand kundens hemsida och skriftliga material eller på annat sätt känt material.

Dokumentation

Efter att en kommunikationsanalys gjorts alternativt ett möte med kund skett sammanfattas skriftligen vad som framkommit.

Där beslut fattats anges vem som är ansvarig för genomförande och färdigställandetid.

Rapportering

När material är färdigt att rapportera till kund skickas det efter korrekturläsning till kund så snart det är godkänt internt.

Kundens godkännande av utförda uppdrag

Kundansvarig konsult stämmer av med kund att denne är nöjd.

Vid eventuella reklamationer åligger det kundansvarig att snarast tillsammans med kunden fastställa vilka bristerna är och på vilket sätt detta ska åtgärdas.

Bedömning av underleverantörer

Före det att en underleverantör engageras ska alltid en bedömning ske av dennes förmåga att på ett kvalitetsmässigt sätt utföra förelagda uppgifter. Detta sker genom intervju med denne och i förekommande fall referenstagning.

Godkännande av utförda uppdrag

Där underleverantörer anlitas godkänner upphandlande konsult utfört arbete. Om arbetet inte är nöjaktigt reklameras detta per omgående, om så bedöms lämpligt såväl muntligt som skriftligt.

Miljömål

Erichs Communications verksamhets miljöpåverkan är ringa. Inga utsläpp sker och miljögodkänt papper används vid större tryckserier och få transporter genomförs. För de transporter som sker försöker vi minska miljöbelastningen, både vid tjänsteuppdrag och varuleveranser, genom val av bästa transportsätt ur miljösynpunkt och ökad användning av ny teknik. Där kollektiv transport kan anlitas sker detta.

Vi söker hantera kunduppdrag och vår interna verksamhet på klokaste energi- och miljömässiga sätt. Vi genomför och utvecklar våra konsulttjänster så att relevanta miljöaspekter i uppdragen alltid hanteras på ett seriöst och kompetent sätt. På samma sätt bedöms om våra miljömål kan uppfyllas vid användande av underleverantören. Däri ingår att vi ska söka förmå våra kunder att välja Swanmärkt papper på trycksaker och att avfall från kontoret sorteras för att underlätta återvinning.

Avvikelsehantering

Det åligger samtliga anställda att till vår administrativt ansvarige anmäla när avvikelser sker från kvalitets- och miljöpolicy. Detta ska göras skriftligen eller elektroniskt.

Administrativt ansvarig ska minst en gång per kvartal avrapportera avvikelserna till VD eller vid allvarliga/större avvikelser snarast.

I samband med internmöte tar VD därefter diskussion med personalgruppen hur framtida hantering kan förbättras.