

İLETİŞİM DANIŞMANLIĞI KONKUR SÜREÇ YÖNETİMİ

Kılavuz Doküman

Şubat 2018

Bu doküman İletişim Danışmanlığı Şirketleri Derneği (İDA) tarafından Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD) ve Reklamverenler Derneği (RVD)'nin desteği ile kurum/kuruluş/markalar (kısaca 'Kurum' olarak anılacaktır) ve iletişim danışmanlığı şirketleri (kısaca 'Danışman Şirket' olarak anılacaktır) arasında iletişim konkur sürecinin doğru ve sağlıklı yönetilmesi amacıyla rehber niteliğinde hazırlanmıştır.

Konkur sürecine dâhil taraflar için şeffaf, güvenilir ve hakkaniyetli zeminin oluşturulması, Kurum ve Danışman Şirket arasında en verimli işbirliği ortamının sağlanması hedeflenmektedir.

Kurum'un Danışman Şirket seçiminde, konkur tek yöntem değildir. İşin ihtiyacı, boyutu ve bütçesi gerekliliği belirler. Kurum, Danışman Şirket'in referanslarını dikkate alarak, sadece tanışma toplantıları düzenleyerek de seçim sürecini yönetebilir.

BU BELGEYİ İMZALAYAN TARAFLAR

1. İnsan hakları evrensel ilkelerine, T.C. yasalarına ve mevzuatına riayet eder.
2. Karşılıklı olarak mesleklerinin hak, değer ve itibarını korumak için özen gösterir.
3. Güvenilirlik, dürüstlük, şeffaflık, sorumluluk ve adil olma ilkelerine bağlı kalır.
4. Her türlü ayrımcılığa karşı çıkar.
5. Olumsuz davranış ve alışkanlıklarla ilgili özendirmeye neden olabilecek içerik oluşturmaktan kaçınır.
6. Dilin doğru kullanımına özen gösterir.
7. Fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir.

KURUMA ÖNERİLER

1. Konkur daveti öncesinde:

- 1.1. İhtiyacınızı doğru tanımlayınız.
- 1.2. İşinizin ve iletişim ihtiyacının büyüklük ve derinliği ile bütçenizi dikkate alarak konkur gerekip gerekmediğine karar veriniz.
- 1.3. Bu süreci yönetmek için, bağımsız bir danışmana ihtiyacınız olup olmadığını gözden geçiriniz. Gerekirse atayınız. Bünyenizdeki ilgili tüm kademeler ve birimleri dâhil ediniz; ihtiyaç, hedef ve beklentiler konusunda mutlaka mutabık kalınız.
- 1.4. Konkur Komitesi kurunuz. Konkur Komitesi'nde, Danışman Şirket ile birlikte çalışacak iletişim yöneticilerinin yanı sıra, Yönetim Kurulu ve İcra Kurulu Üyeleri, pazarlama ve satış

sorumluları, eğer varsa kamu ilişkileri ve yatırımcı ilişkileri yetkililerinin bulunmasını öneririz. Seçilen danışman ile sözleşme sürecini yönetecek kişinin tüm sürece katılması önemlidir.

- 1.5. Hedeflediğiniz Danışman Şirket'in profilini çiziniz. Büyüklüğü, müşteri portföyünün nicelik ve niteliği, faaliyet ve uzmanlık alanları, insan kaynağı nicelik ve niteliği, uluslararası varlığı, İDA, RVD, KİD üyeliği, İletişim Danışmanlık Yönetimi Standardı - Consultancy Management Standard (CMS) sertifika sahipliği, kazandığı ödülleri, başarı hikâyeleri ile paydaş referansları vb.
- 1.6. Bu profile uygun olarak davet edeceğiniz danışmanları ve ilgili kişileri listeleyiniz.
- 1.7. En fazla beş şirket ile görüşmenizi öneririz.
 - 1.7.1. Konkuru iki aşamalı olarak planlayınız. İlk aşamada, davet ettiğiniz aday danışmanları genel olarak tanıyınız. Mümkünse bu aşamada danışman profiline bakarak, en fazla üç danışmandan oluşan bir kısa liste oluşturunuz.
 - 1.7.2. İkinci aşamada ise, hedef ve beklentilerinize uygunlukları açısından danışmanları karşılaştırınız. Bu karşılaştırmayı kolaylaştırmak için gerekirse somut bir vakaya nasıl yaklaştıklarını anlatmalarını isteyiniz. Bu yolu seçerseniz, ikinci aşamadan önce kısa listedeki danışmanlara hazırlık süresi veriniz ve onlara vaka ile ilgili ayrı bir brief veriniz.
 - 1.7.3. Kısa listede yer almayan aday Danışman Şirketlere, elenme nedenleri açıkça belirtmek suretiyle teşekkür mektubunuzu gönderiniz
 - 1.7.4. Kısa listeye kalan Danışman Şirketlere diğer seçilen şirketlerin adını belirtmek suretiyle yazılı bilgi veriniz.
 - 1.7.5. Görüşmelerin sağlıklı değerlendirilmesi için, performans/başarı kriterlerini ve kriterlerin kararınızda etki yüzdelerini belirten bir form hazırlayınız. Konkur Komite Üyelerine dağıtınız. (Ek. 1 Örnek değerlendirme formu)

2. Konkura davet sürecinde:

Belirlediğiniz Danışman Şirket adaylarıyla önce sözlü, aday ilgileniyorsa ardından yazılı iletişim kurunuz.

- 2.1. Davet mektubunuzda kurumunuz hakkında bilgi veriniz ve süreç ile ilgili tüm bilgileri paylaşınız.
 - 2.1.1. Kurum hakkında bilgi veya bilgi kaynakları
 - 2.1.2. Konkura neden olan ihtiyaç, beklenti ve hedefleriniz
 - 2.1.3. Davet ettiğiniz aday danışmanların listesi
 - 2.1.4. Konkur komitesi üyeleri ve/veya süreçle ilgili diğer karar vericilerin isim ve unvanları
 - 2.1.5. Süreç ile ilgili detaylı takvim
 - 2.1.6. Danışman Şirket ile ilgili seçim ve nihai karar kriterlerinizi paylaşınız.

- 2.1.6.1. Durum analizi, stratejik yaklaşım, yaratıcılık, önerilerin briefe uygunluğu, değerlendirme kriterleri ve değerlendirmede ağırlıkları
- 2.1.6.2. Kısa listedeki danışmanların yetenek ve becerileri kadar, sizinle tesis edeceği uyumu ve işe yaklaşımını da değerlendirmenizi öneririz.
- 2.1.7. Danışman Şirket ile ilgili öğrenmek istediğiniz tüm bilgileri baştan belirtiniz.
- 2.1.8. Konkur ile ilgili medya stratejiniz açık paylaşım ise; yani medyaya bilgi vermeyi planlıyorsanız; aday danışmanları bilgilendiriniz.
- 2.2. Fikri hakların ve gizliliğin karşılıklı korunması bakımından, taraflar arasında bir ön sözleşme imzalanmasını öneririz. Bu ön sözleşme şu noktaları içermelidir:
 - a) Gizliliğe riayet
 - b) Sunumlarda paylaşılan fikir ve önerilerin fikri mülkiyet hakkının hangi tarafta kalacağı.
- 2.3. Konkur çağrısı yapan kuruluş, seçmediği adayların sunumlarındaki fikir ve önerileri kullanabilme hakkını elinde tutmak istiyorsa, karşılığında bir ödeme yapmalı ve adayları bu konuda konkur çağrısı sırasında bilgilendirmelidir.

3. 1. aşama toplantıda:

- 3.1. Danışman Şirket'in kendisini tanıtmasını isteyiniz.
 - 3.1.1. Tarihçesi, yönetim kadrosu, vizyon ve misyon, iş yapış şekli, iş süreçleri, müşteri portföyü, çalışan sayısı ve ekip yapılanması, kamuoyuna mâl olmuş örnek çalışmaları dinleyiniz.
 - 3.1.2. Danışman Şirket'in deneyiminin ağırlıkta olduğu alanları ve varsa uzmanlık alanlarını (kurumsal iletişim, itibar yönetimi, pazarlama iletişimi, medya ilişkileri, gündem yönetimi iç iletişim, kriz iletişimi, dijital iletişim, sosyal medya yönetimi, etkinlik yönetimi vb.) anlayınız.
- 3.2. Danışman Şirket'in müşteri portföyü ile faaliyet alanınız arasında çelişki olup olmadığını öğreniniz.
 - 3.2.1. İDA, Danışman Şirket'in aynı sektörden Kurum'lara hizmet vermesini -bilgi güvenliğiyle ilgili önlemlerin alınmış olması kaydıyla- olumsuz bakmaz, hatta ajansın sektörel bilgi, deneyim ve uzmanlığının Kurum'a değer katacağına inanır.
 - 3.2.2. Ancak Kurum'un çelişki hakkındaki görüşü ile Danışman Şirket'in halihazırdaki müşterisi ile sözleşme içeriği, sürecin devamı açısından belirleyici olacaktır.)
- 3.3. İkinci aşamaya davet edeceğiniz Danışman Şirketleri, Konkur Komitesi Üyelerinin Ek 1'deki değerlendirme notlarını dikkate alarak saptayınız.
- 3.4. İki, en fazla üç şirketi "kısa liste" olarak belirleyiniz.

4. 2. aşama toplantı öncesinde

- 4.1. Danışman Şirketler arasında şeffaf ve adil bir yarış olmasını sağlamak için; kısa listeye kalan Danışman Şirketleri ortak bir toplantıya davet ediniz. Performanslarını sergileyecek proje ile ilgili brief veriniz. Veya toplu e-mail ile briefi gönderiniz.
 - 4.1.1. Tek bir proje üzerinden ilerlemenizi öneririz.
 - 4.1.2. Projenin gerçek mi, kurmaca mı olduğu hakkında bilgi veriniz.
- 4.2. Aşağıdaki bilgileri içerecek şekilde brief hazırlayınız.
 - 4.2.1. İş/pazarlama hedefleri
 - 4.2.2. İş/pazarlama stratejisi
 - 4.2.3. Üstünlükler, sorunlar, tehditler ve fırsatlar
 - 4.2.4. Paydaş ve hedef kitle analizi
 - 4.2.5. Gerçekleşen iletişim projeleri ve değerlendirmesi
 - 4.2.6. (Varsa) araştırma özet raporları
 - 4.2.7. İletişim alanında çalışılan diğer kurum ve kişiler (Reklam ajansı, medya planlama, medya takip şirketi vb.)
 - 4.2.8. Yıllık iletişim bütçesi
 - 4.2.9. Aday Danışman Şirketlerin aynı bilgi düzeyi ile sunuma hazırlanabilmesi için herhangi bir adaydan gelen soruların cevaplarını kimden geldiğine bakmaksızın, tüm şirketlere aynı anda e-posta mesajı ile iletiniz.
- 4.3. En az üç hafta gibi hazırlık süresi tanıyınız.
- 4.4. Sunuma katılacak Danışman Şirket yetkililerinin isim ve unvanlarını isteyiniz.
- 4.5. Sunumu dinleyecek kişilerin isimlerini ve unvanlarını bildiriniz.

5. 2. aşama sunum toplantısında:

- 5.1. Konkur Komitesi'nin tüm üyelerinin her sunumda bulunmasını ve Danışman Şirketleri eşit ilgiyle dinlemesini sağlayınız.
- 5.2. Yorum yapmamaya özen gösteriniz.
- 5.3. Sunumlar sırasında değerlendirme formlarını doldurunuz.

6. Danışman Şirketi belirlemek üzere:

- 6.1. Konkur Komitesi üyeleri olarak notlarınızı karşılaştırmak suretiyle ortak değerlendirme yapınız.
- 6.2. Kurum içi ilgili tüm kademeler ve birimler ile iş ortağınız ile ilgili mutabık kalınız.
- 6.3. En fazla bir hafta süre içinde kararınızı netleştiriniz.

7. Danışman Şirketi Belirledikten Sonra

- 7.1. Seçilen Danışman Şirket'e önce sözlü, ardından yazılı olarak bilgi veriniz.
- 7.2. Sözleşme (Ek. 2 İDA Örnek Sözleşme) kapsamını netleştiriniz ve en kısa sürede imzalayınız.
- 7.3. Konkur sürecinin tamamlandığına dair sözlü ve yazılı olarak bilgiyi mevcut iletişim ortağınıza ilk elden veriniz. Seçilen Danışman Şirket'in adını belirtiniz. İş devri için sağlıklı bir süre ve yöntem belirleyiniz.
- 7.4. Eş zamanlı olarak, diğer aday Danışman Şirketler, teşekkür mektubunu iletiniz. Eleme gerekçelerinizi açıklayınız. Mektubunuzda seçilen Danışman Şirket'in adını belirtiniz.
- 7.5. Sözleşmenin karşılıklı imzalanmasını takiben, çalışmaya başlayınız.
- 7.6. Sözleşme imzasını takiben, dış paydaşlara ortak duyuru yapınız.
- 7.7. Danışman Şirket ekip üyelerinin oryantasyonu için sağlıklı program yapınız ve gerekli zamanı ayırınız.

KONKUR DAVETİ ALAN DANIŞMAN ŞİRKETLERE ÖNERİLER:

1. Konkur süreci ile ilgili haklarınızı ve Kurum'un haklarını biliniz.
2. Konkur daveti aldığınızda, Kurum'u, işin büyüklük ve derinliğini araştırınız.
3. Bu araştırmanızı takiben, iş gücünüzün nicelik ve nitelik açısından yeterliliğini ve ayırabileceğiniz zamanı tespit ediniz. Nasıl bir yatırım yapmanız gerektiğine dair ön çalışma yapınız.
4. Adil ve şeffaf bir süreç yaratınız.
5. Kurum'un mevcut iletişim ortağı olup olmadığını ve özellikle süreç ile ilgili bilgi sahibi olup olmadığını mutlaka öğreniniz.
 - 5.1. Sürecin doğru yönetilmesi açısından diğer tarafın mutlaka bilgilendirilmesini isteyiniz.
6. Daveti yapan Kurum'un faaliyet alanının müşteri portföyünüze uygunluğunu kontrol ediniz.
 - 6.1. Eğer bir çelişki varsa ve konkura katılmayı planlıyorsanız, mevcut müşterinizle olan sözleşmenizi inceleyiniz.
 - 6.2. Şartlara göre konkura girebileceğinizi düşünüyorsanız, mevcut müşterinizi bilgilendiriniz.
 - 6.3. Davet eden kuruma da bu bilgiyi veriniz.
7. Konuyla ilgili varsa taleplerinizi iletiniz, net olmayan bilgileri tamamlayınız.
8. Konkur süreci ile ilgili medya stratejisini sorunuz. Gizli kalmasını arzu ettiğiniz takdirde belirtiniz.
9. Değerlendirme kriterlerini baştan öğreniniz.
10. Sunum yapmadan önce, eğer danışmanlık bütçesi iletilmemişse, hizmet kapsamını içeren bütçe teklifinizi sununuz.
11. Kabul edilmesi halinde 2. aşamaya geçiniz.
12. 2. aşama sunum öncesinde mutlaka gizlilik sözleşmesi imzalayınız. Hakların eşit olması ve karşılıklı korunması için ısrarcı olunuz.

13. Sunumlarınızda dürüst olunuz; gerçekleştirebileceklerinizi sununuz.
14. Konkura katılmadığınız veya çekildiğiniz takdirde; gerekçelerini açıklayınız.
15. Anlaştığınız takdirde, işe başlamadan önce mutlaka iş sözleşmesi imzalayınız. Hakların eşit olması ve karşılıklı korunması için ısrarcı olunuz.

Faydalanılan kaynaklar:

Bu dokümanın hazırlığında, İDA üyelerinin deneyim ve görüşleri ile birlikte İDA'nın Türkiye temsilciliğini üstlendiği ICCO (International Communications Consultancy Organisation) ve PRCA (Public Relations Consultants Association) kılavuzları dikkate alınmıştır.