

Guía

Cómo elegir su Consultora de Comunicación y Relaciones Públicas

Una guía de sugerencias prácticas editada por la Comisión de Consultoras del Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina.



Consejo
Profesional
de Relaciones
Públicas

La Comisión de Consultoras del CPRP, Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina, nace en mayo de 2001, compartiendo sus integrantes la inquietud por difundir los alcances profesionales de la actividad de Consultoras en Comunicación y Relaciones Públicas.



Actualmente se vive en un mundo globalizado, hipercomunicado y altamente tecnificado. En este escenario, los medios de comunicación cumplen la función esencial de intermediar entre la realidad y la sociedad. A ellos se acude en busca de información, análisis e interpretación para tomar decisiones en el día a día. Similar misión cabe a las Consultoras de Comunicación, Imagen y Asuntos Públicos en su relación con empresas, entidades intermedias, individuos y gobiernos, a quienes facilita un análisis integral de su imagen interna y externa, sus fortalezas y debilidades, en estos aspectos cruciales para la perdurabilidad de sus proyectos y negocios. También actúan previendo escenarios críticos, gestionando su perfil público, facilitando la relación con los medios, diseñando contenidos y formas de los mensajes a difundir.

La Comisión de Consultoras realiza anualmente actividades a favor del crecimiento y desarrollo de sus organizaciones componentes y de los miembros de las mismas.

Entre sus actividades se encuentran:

1. Reuniones con periodistas gráficos, radiales y televisivos.
2. Reuniones con referentes y líderes de opinión.
3. Reuniones y alianzas con proveedores del sector (medición, encuestas, productos y servicios).
4. PR Coffees: encuentros en los que se presentan y debaten temas y prácticas del sector.
5. Formación y actualización permanente a través de cursos, seminarios y reuniones especiales.
6. Participación y apoyo a los ámbitos académicos de diversas universidades.
7. Representación sectorial ante otras asociaciones similares de Latinoamérica, Norteamérica y Europa.

Para tener en cuenta: NO CONFUNDIR. Una Consultora de Comunicaciones no es lo mismo que una Agencia de Publicidad, ni una Agencia de Promoción, ni una Empresa de Encuestas de Opinión, ni una persona independiente que hace Prensa.

¿Dónde buscar?



Si usted ya tiene buenas referencias acerca de una Consultora, contáctela directamente y tal vez, luego de 1 ó 2 entrevistas, se sienta cómodo con ella y coincida con la propuesta.

De este modo, se evita un proceso de selección que le llevaría tiempo y dedicación.

Si no fuera así, le sugerimos consultar la lista de Consultoras pertenecientes a la Comisión de Consultoras del CPRP.

Para buscar consejo o referencias sobre Consultoras puede contactar a:

- Empresas u organizaciones conocidas por usted, cuyos responsables de áreas institucionales puedan darle referencias concretas.
- La Comisión Directiva del Consejo Profesional de Relaciones Públicas (www.rpp.org.ar).
- Reconocidos periodistas con los que tenga contacto.
- Eventualmente, las guías o publicaciones especializadas.

Elegir lo más adecuado para su empresa u organización cobra gran importancia en el mundo de los negocios. Las empresas comunican permanentemente: desde sus avisos, sus notas periodísticas, su papelería institucional, la manera en que se atiende un reclamo o se responde a un periodista; todo ello contribuye a construir una imagen en la mente de los públicos a los cuales se desea llegar. Estos mensajes, emitidos a conciencia o no por la organización, pueden posicionarla positiva o negativamente.

Es una realidad que la confianza del público se gana con años de buen trabajo y se puede perder con sólo defraudarlo una vez, con una imprevisión, o una crisis mal administrada.

Si su empresa necesita:



- Encontrar o elevar su perfil.
- Posicionarse o mejorar su presencia dentro de su sector.
- Convertirse en referente en su materia.
- Mantener relaciones con los medios de comunicación.
- Gerenciar una crisis o minimizar sus efectos negativos.
- Optimizar su comunicación interna.
- Profesionalizar la comunicación con sus diferentes públicos.

Entonces debe contar con los servicios de especialistas en Comunicación y Relaciones Públicas.



¿Cómo elegir una Consultora?

Una empresa o institución que desea contratar a una Consultora de Comunicaciones puede hacerlo en forma directa. También puede convocar a un concurso denominado "Concurso de Consultoras en Comunicación". En ambos casos, a veces se encuentra con información insuficiente para determinar el tipo de servicio que necesita y a quiénes convocar. La Comisión de Consultoras del CPRP ha elaborado esta Guía para facilitarles la tarea a la hora de elegir una Consultora.

¿Cuáles son los objetivos básicos que persigue su empresa al contratar una Consultora de Comunicaciones y/o Relaciones Públicas? Es importante definir las expectativas que se tienen sobre este punto. También es importante decidir si la necesidad es temporal (por un proyecto puntual) o a largo plazo.

Algunos Servicios que pueden ofrecer las Consultoras:

- Auditoría de imagen y diagnóstico de situación.
- Diseño e implementación de estrategias de comunicación interna y externa.
- Campañas de posicionamiento institucional y de marca.
- Apoyo a la gestión de marketing.
- Relaciones con los medios y líderes de opinión.
- Comunicación de crisis.
- Relaciones con la comunidad y responsabilidad social corporativa.
- Asuntos públicos y relaciones con el gobierno.
- Lobby.
- Organización de eventos.



Algunas consideraciones que debe tener su empresa para determinar el perfil de la Consultora que necesita:

**¿Qué tipo de presencia requiere de la Consultora: local, regional o internacional? Esto en el caso de tener que realizar acciones en otros mercados.
¿Es necesario que cuente con experiencia en determinada área de industria, comercio o servicios?**

Si se va a optar por realizar un concurso, recomendamos lo siguiente:

1. Una vez determinado el perfil, realizar una primera selección de Consultoras, (no más de 6/7), solicitando la presentación de antecedentes. Comunicar a las Consultoras convocadas que están participando en un proceso competitivo y los tiempos de los que dispone la empresa u organización para las distintas instancias del proceso de selección. Por lo tanto, es apropiado realizar contactos en forma individual y solicitar un primer informe básico con la descripción de la Consultora y sus antecedentes, que incluirá:

- Listado de servicios que ofrece.
- Listado de clientes actuales y pasados.
- Descripción de Staff: profesionalismo y experiencia.
- Cultura de la organización.
- Ejemplos de trabajos previos para otros clientes, haciendo hincapié en las áreas que usted considere clave (relaciones públicas, prensa, asuntos públicos, etc.).

Puede suceder que en esta etapa le atraiga tanto un candidato que luego de entrevistarlo usted decida una adjudicación directa.

2. Establezca los criterios objetivos para realizar la preselección de candidatos. Estos criterios pueden ser: su trayectoria, el sector de especialización, el tamaño, experiencia en la materia, la idoneidad de su staff, etc. Hasta su localización geográfica puede ser de interés.

3. A partir de estos datos ya debería estar en condiciones de seleccionar los candidatos a quienes solicitar una propuesta de acción, que incluya:

- Enfoque básico de estrategia sugerida y acciones acordes (tenga en cuenta que el Plan de Trabajo es parte del servicio que contratará y no debe solicitarlo en la presentación).
- Tiempos estimados.
- Presentación del equipo de atención de la cuenta y esquema de trabajo.
- Honorarios y gastos estimados.

4. Confeccione su lista de candidatos (no más de tres), cítelos para conocerlos y solicitarles la propuesta de acción. Luego comuníquese con las agencias que no pasaron la preselección y agradezca el interés en participar.

5. Ofrezca a las Consultoras preseleccionadas información suficiente acerca de su empresa y la situación del mercado

en el que actúa, a fin de asegurar propuestas que se adecuen a las necesidades y realidad de su organización. Por lo tanto, entregue a los candidatos un resumen (brief) con la descripción de su principal inquietud a resolver, sus objetivos, la situación actual, los medios de que dispone, etc.

6. Las presentaciones de las Consultoras en Comunicación y RRPP en general consisten en ideas sobre estrategias y tácticas comunicacionales aplicadas a una empresa u organización en particular. Si por algún motivo usted necesitara de una presentación creativa, es recomendable ofrecer que la presentación de propuesta tenga un honorario básico, estableciendo dicho monto con anticipación.

7. Calificar a las Consultoras luego de cada presentación, cuando todavía están frescas las ideas. Aquí será oportuno llevar a cabo tres tipos de evaluación:

- a. Realizar una evaluación técnica, en forma de ranking argumentado, por parte de los usuarios -Presidente de la Cía., Gerente de Comunicaciones, etc.- Organizar esas fundamentaciones y armar su ranking oficial.
- b. Calificar a las Consultoras de acuerdo a la cotización de honorarios. Es importante tener en cuenta la relación precio-calidad y profesionalismo. No dejarse tentar por las grandes diferencias. Si existen estas diferencias en los números, también habrá aspectos operativos de calidad menor, pobre atención de la cuenta y menor seniority.
- c. Verificar que la química entre usted, su gente y la gente de la Consultora sea positiva, para lograr una buena relación de trabajo.

8. Seleccionada la Consultora con la que se trabajará, debe transmitirle la decisión y agendar una próxima reunión de inicio de trabajo.

9. Llamar a todas las Consultoras convocadas en la "short list" antes de que la noticia se conozca en el mercado, e informarles cuál ha sido la decisión final, agradeciendo su participación en el proceso.

10. Evitar el traspaso de la creatividad y propuestas de las diferentes presentaciones a la Consultora finalmente elegida, ya que ello no se corresponde con la ética.

Las condiciones de contratación

Si bien la relación con una Consultora no necesariamente requiere un contrato escrito, es sugerencia de esta Comisión contar con un convenio que contemple los lineamientos generales del trabajo junto a los derechos y obligaciones de las partes. El Consejo Profesional de Relaciones Públicas pone a su disposición un contrato modelo que incluye detalles básicos sobre el tipo de actividades a realizar, plazos, horas dedicadas al asesoramiento estratégico, metodología de trabajo, sistema de reuniones, estilo de los informes de resultados, operatoria para los adelantos por gastos con terceros, etc. que ha sido homologado por la Comisión de Consultoras.

Para los programas a mediano y largo plazo, y en caso de rescisión, es frecuente acordar un período mínimo de aviso previo de 30 días por cualquiera de las partes, sin necesidad de indicar causa.

Código de Ética



Las Consultoras que integran la Comisión adhieren al "Código de Ética Profesional" del CPRP y a la vez han creado su propio "Código de Ética para Consultoras en Comunicación". Este doble compromiso las diferencia de otras agencias que proveen servicios similares pero no son socias de la Comisión.

Algunos puntos resumidos del Código de Ética para Consultoras en Comunicación:

- *Transparencia en las acciones que las Consultoras encaren ante terceros y el rechazo al pago de sumas de dinero o comisiones en cualquiera de sus formas.*
- *Difusión de hechos, productos y servicios verdaderos y comprobables, evitando tergiversaciones que puedan engañar a la opinión pública.*
- *No utilización de auspicios o pautas publicitarias como medio de presión ante los medios de comunicación.*
- *Las acciones de lobby se realizarán dentro del marco constitucional y del "derecho a peticionar ante las autoridades". El tráfico de influencias o presión mal intencionada ante poderes públicos son consideradas como prácticas desleales.*
- *Hacia los clientes: respeto por la confidencialidad en las tareas realizadas, aún cuando el cliente haya dejado de serlo. No se pueden representar clientes con intereses conflictivos u opuestos.*
- *Hacia los empleados: los empleados de las Consultoras deberán, asimismo, respetar el Código de Ética al que suscriben las Consultoras. No se podrá exigir a un empleado que realice acto alguno que contradiga su voluntad, creencias o convicciones personales.*
- *Hacia otras Consultoras: en concursos, mantener el respeto mutuo y abstenerse de realizar juicios o apreciaciones sobre sus competidores. No recurrir a prácticas desleales para interesar al cliente de otra Consultora. Si un empleado cambia de Consultora no se le podrá pedir que revele cuestiones de la Consultora anterior, ni podrá pedirsele que retenga o traspase clientes a su cargo.*



Bonaparte 48 S.A.

Avda. Belgrano 510 - 2º Piso "A"
C1092AAS - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4334-7675/6 - Fax: Int. 2321
bonaparte48@bonaparte48.com.ar

Burson Marsteller Argentina

Avda. Paseo Colón 275 - 1º Piso
C1063ACC - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4342-8010 / Fax: 4342-8018
mba@ar.bm.com
www.bursonmarsteller.com.ar

**Cafferata & Asociados
Comunicación Estratégica**

Av. Callao 1442 - 9º Piso "36"
C1122AAF - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4804-5374
consultora@cafferatayasoc.com.ar
www.cafferatayasociados.com

Colombo - Pashkus - Prensa - Comunicación

Costa Rica 511 - C1414BTC - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4899-0111 / Fax: 4899-0111
cp@colombopashkus.com.ar
www.colombopashkus.com.ar

Commsulting - Prensa y Relaciones Públicas

Av. Santa Fe 1752 - 4º Piso "B"
C1060ABQ - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: / Fax: 4815-5005
info@commsulting.com.ar
www.commsulting.com.ar

Comunicación e Imagen

Marcelo T. de Alvear 1891 - 3º Piso
C1122AAA - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4812-2424
info@comunicacioneimagen.com.ar
www.comunicacioneimagen.com.ar

Consultores del Plata S.A.

Av. Santa Fe 911 - 1º Piso "A"
C1059ABD - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4327-7600 (Int. 103)
consultores@cdelplata.com
www.cdelplata.com

Edelman Argentina SRL

Paraguay 610 - 29º Piso
C1057AAH - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4315-4020 / Fax: 4311-7161
natalia.riva@edelman.com
www.edelman.com

Feedback

Guido 2465 - P. B. "B"
C1425ANA - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4802-3815
info@feedback-press.com.ar
www.feedback-press.com.ar

**Fernández Ivern Comunicaciones
Fleishman Hillard Argentina**

Avda. Callao 966 - 5º Piso
C1023AAP - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4815-9366
info@fernandezivern.com.ar
www.fernandezivern.com.ar

Hill & Knowlton de Argentina S.A.

Av. Sucre 2074 - 1º Piso "7"
1642 - San Isidro - Pcia. de Bs. As.
Tel.: 4737-2300
magfirola@hillandknowlton.com
www.hillandknowlton.com

Interamerican Marketing Solutions Suc. Arg.

Cabello 3791 - 2º Piso "I"
C1425APO - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4807-6380 / 4802-4872
mbarinaga@imsmarketing.com
www.imsmarketing.com

Ketchum Argentina

Nicaragua 4356 - C1414BVB - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4832-7700
info@ketchum.com.ar
www.ketchum.com.

Mazalán Comunicaciones

Reconquista 611 - 6º Piso - C1003ABM - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4311-7247 / Fax: Int. 4
cmazalan@mazalancomunicaciones.com
www.mazalancomunicaciones.com

M P M Comunicación S.A.

Avda. Quintana 529 - 8º Piso - C129ABB - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4801-5505 / 4805-4786
perezsequivel@mpmcomu.com.ar
www.mpmcomunicacion.com.ar

Mora y Araujo & Asociados - Comunicación Institucional S.A.

Av. Santa Fe 1863 - 4º Piso - C1123AAA - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4816-1135 / Fax: 4816-1135
cominst@morayaraujo.com.ar
www.morayaraujoci.com.ar

Nardelli & Asociados - Corporate Communications

Florida 686 - 1º Piso "B" - C1005AAN - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 5237-3020
info@nardelliasociados.com.ar
www.nardelliasociados.com.ar

Nueva Comunicación S.A.

Esmeralda 288 - 5º Piso - C1035ABF - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4322-2633
ibiricum@nuevacom.com.ar

Open Group Consultores

Juncal 1350 - P. B. "C" - C1062ABP - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4816-7777
info@open-group.com
www.open-group.com

Personally S.A. - Asesores en Comunicación Institucional

Avda. Corrientes 880 - 12º Piso - C1043AAV - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 5239-9988 / Fax: Int. 202
personally@personally1.com.ar
www.personally.com.ar

Salem-Viale & Asociados (SV&A S.A.)

L. N. Alem 1002 - 10º Piso - C1001AAS - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 5217-4114
info@salemviale.com.ar
www.salemviale.com.ar

Verbo Comunicación

Viamonte 448 - 4º Piso - C1053ABJ - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4314-1038 / Fax: 4314-1038
mariela@verbocomunicacion.com.ar
www.verbocomunicacion.com.ar

RRWW Comunicaciones S.R.L.

Superf 1409 - C1426BAG - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: 4556-0099
info@rrww.com.ar
www.rrwwcomunicaciones.com.ar



Consejo
Profesional
de Relaciones
Públicas

Av. Pueyrredón 1089 - 1º piso,
C1118AAA - Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel.: (54 11) 4963-6901
www.rrpp.org.ar/comisiondeconsultoras.htm
coordinadora@rrpp.org.ar