

BUSINESS ASSURANCE – MARKEDSFØRINGSGUIDE

STYRK BEDRIFTENS MERKEVARE MARKEDSFØR SERTIFISERINGEN





Introduksjon

Med Markedsføringsguiden vår får dere tips og råd om hvordan dere kan markedsføre sertifiseringen deres. Her beskriver vi også ulike begreper og retningslinjer.

Ikke alle ansatte er like kjent med hva sertifiseringen innebærer, og de kan ha behov for ulike typer informasjon for å kunne kommunisere og håndtere spørsmål fra kunder og media. Markedsføringsguiden er hovedsakelig rettet mot markedsførere, men også mot roller som administrerende direktør, ledergruppen, kvalitetsledere, miljøledere og produksjefer.

Det er en rekke fordeler ved å markedsføre sertifiseringen deres.

- Ettersom sertifiseringen er global, gir den dere et konkurransefortrinn både nasjonalt og internasjonalt.
- Den styrker bedriftens merkevare, og dere får et kvalitetsstempel på for eksempel kvalitetsarbeidet deres.
- Dere kan bruke nye argumenter i salg og markedsføring.
- Sertifiseringen viser at dere systematisk jobber med kontinuerlig forbedring av områder som kvalitet eller miljø.
- Dere når ut til nye kunder som stiller krav til at leverandørene deres er sertifiserte, noe som er en økende trend i dag.
- Dere får et «felles språk» med andre som er sertifisert, for eksempel kunder, leverandører og interessenter.
- Det gir dere muligheten til å sende ut en pressemelding.
- Intertek er et kjent sertifiserings- og revisjonsselskap, og hvis vi er nevnt i markedsføringen deres, skaper det trygghet og økt tillit blant kundene dine.



Markedsføring av sertifiseringen

Sertifikatet

Da dere ble sertifisert, fikk dere et sertifikat. Nå er det på tide å vise frem sertifikatet og markedsføre den store satsningen! Her er noen eksempler på hvordan dere kan bruke sertifikatet i markedsføringen:

- Publisert sertifikater på nettsidene deres.
- Sett opp sertifikatet på ulike steder der kundene kan se det, for eksempel i resepsjonen, ved kaffeautomaten eller vannkjøleren, i kantinen, i lobbyen osv.
- Kontakt gjerne Business Support-avdelingen vår om dere vil ha selskapets logo på sertifikatet, eller bestille flere sertifikater. Send en e-post til business-support.sweden@intertek.com eller ring +46 08-750 03 33 – telefonen er betjent på hverdager mellom 8–17.

Sertifiseringsmerker

For å hjelpe dere å markedsføre sertifiseringen, har Intertek utviklet sertifiseringsmerker som enkelt kommuniserer og beviser hva ledelsessystemet deres er sertifisert i henhold til. Sertifiseringsmerket er et praktisk element i markedsføringen. Se et eksempel på et sertifiseringsmerke til høyre.



Sertifiseringsmerkene våre finnes i ulike formater som kan brukes digitalt og for trykt materiell.

Den fullstendige teksten for vilkårene for bruk av sertifiseringsmerker er tilgjengelig på:

<http://www.intertek.com/business-assurance/use-of-certificates-and-marks>

Her er noen viktige punkter fra teksten:

- Sertifiseringsmerket kan kun knyttes til selskapets ledelsessystem, ikke produktene deres.
- Vær tydelige om at dere er sertifisert, ikke akkreditert, og angi hvilken standard det gjelder.
- Interteks sertifiseringsmerker kan trykkes i svart, hvitt, Intertek Cerello (#FFC700) eller i tråd med den sertifiserte organisasjonens merkevareprofil. Dere får endre fargen og størrelsen på sertifiseringsmerket etter behov, så lenge dere ikke gjør noen endringer i layouten eller forvrenger merket. Det er viktig at all informasjonen på merket er leselig.



Tabell over korrekt bruk av sertifiseringsmerker (merknad 1*)

	På produkter (merknad 2*)	På emballasje eller medfølgende informasjon (merknad 3*)	På brevhoder, i brosjyrer mv. til reklameformål
Uten forklarende tekst	Ikke tillatt	Ikke tillatt	Tillatt
Med forklarende tekst	Ikke tillatt	Ikke tillatt	Tillatt
Med forklarende tekst, men uten merke (merknad 4*)	Ikke tillatt	Tillatt	Tillatt

- 1* Dette viser til merker med en bestemt form som inkluderer en enkel beskrivelse av omfanget (f.eks. ISO 9001:2015). En forklarende tekst alene utgjør ikke et merke i så måte. Alle forklarende tekster skal være sannferdige og ikke-villedende.
- 2* Dette kan være et konkret produkt i seg selv, eller et produkt i en separat forpakning, beholder mv. For prøve- og testaktiviteter skal det utarbeides en test-/analyserapport.
- 3* En forpakning anses som det som kan fjernes uten at produktet faller fra hverandre eller blir skadet. Med medfølgende informasjon menes noe som enten kan gis separat eller tas bort på en enkel måte. Merkeskilter eller ID-skilter anses som en del av produktet.
- 4* Den forklarende teksten skal inneholde en henvisning til: 1) identifikasjon (virksomhetsnavn eller logo) av den sertifiserte virksomheten, 2) typen ledelsessystem (f.eks. kvalitet eller miljø) og gjeldende standard, samt 3) hvilken organisasjon som har utstedt sertifikatet (Intertek). Av teksten skal følgende fremgå tydelig: «Dette produktet er produsert i en fabrikk der ledelsessystemet (vær konkret og angi om det omhandler kvalitet, miljø e.l.) er sertifisert i henhold til (den aktuelle standarden, f.eks. ISO 9001) av Intertek.

Egne sertifiseringsmerker

Dere trenger ikke bruke Interteks sertifiseringsmerke – det går an å bruke egne merker eller bilder. Det dere må huske på, er at merket ikke skal kunne forveksles med et ISO-merke, som vist på www.iso.org. Organisasjonen ISO forbyr nemlig all bruk av logoen deres blant sertifiserte selskaper. Sertifiseringselskaper utvikler sertifiseringsmerker for å sikre at merket blir riktig.

Hvis dere mangler et sertifiseringsmerke, kan dere sende en e-post til vår kundeservice i Sverige – business-support.sweden@intertek.com, eller ringe +46 8 750 03 33.



MARKEDSFØRINGSTIPS

Det er en omfattende jobb å bli sertifisert. Vær stolt over sertifiseringen, og kommuniser det med brask og bram både internt og eksternt. Det er viktig at dere gjør det klart at det er virksomheten deres, dvs. ledelsessystemet, som er sertifisert – ikke produktene deres. Her lister vi opp noen markedsføringstips som mange av kundene våre har brukt med fordel.

Intern markedsføring

- Informasjon på intranettet som beskriver bakgrunnen for og betydningen av sertifiseringen.
- Et arrangement der dere informerer ansatte og media, utvalgte kunder og/eller leverandører om sertifiseringen. Her kan Interteks revisor være til stede, dele ut sertifikatet og fortelle om sertifiseringen sammen med dere. Det er ofte populært å trykke sertifiseringsmerket på kaker – bare send en e-post med sertifiseringsmerket til bakeriet.

Ekstern markedsføring – markedsføringsargumenter

- En sertifisering er et bevis på at dere har en systematisk metode for å utvikle prosessene og arbeidsmåtene deres for å stadig forbedre dere.
- En ISO-sertifisering er internasjonal, noe som er en fordel for internasjonale kunder.
- For å beholde sertifiseringen er det et løpende krav om at selskapet skal forbedre prosesser og arbeidsmåter.
- Dere kan bruke sertifiseringen til å løpende formidle hvilke områder dere har forbedret. Det kan for eksempel være forbedringer knyttet til utslipp, kundeservice eller leveringstider.
- Dere er sertifisert av et akkreditert sertifiseringsselskap, noe som styrker kundenes tillit dersom de blir forklart hva det innebærer. Ikke alle sertifiseringsselskaper er akkreditert. Les mer på side 8.
- Intertek er et kjent selskap, og når vi nevnes i markedsføringen deres, skaper det trygghet og økt tillit hos kundene.
- En sertifisering er et frivillig og aktivt valg selskapet har gjort for å gjøre forbedringer for kundene deres.

Forslag til måter å markedsføre sertifiseringen på

- Informer kunder og leverandører om den store nyheten per brev eller e-post fra administrerende direktør. Forklar hva sertifiseringen innebærer, og hvilke fordeler dette har for kunden.
- Skriv en pressemelding. Du finner tips til hva du kan ta med i pressemeldingen, under overskriften Pressemeldinger.
- Bruk Interteks sertifiseringsmerke på alt trykt materiale som f.eks. vitsett kort, brosjyrer, produktkataloger, nyhetsbrev osv.
- Sett opp sertifikatet på ulike steder der kundene kan se det, for eksempel i resepsjonen, ved kaffeautomaten eller vannkjøleren, i kantinen, i lobbyen osv.
- Opprett en side på selskapets offentlige nettside om ledelsessystemet deres og sertifiseringen. Informer om hva sertifiseringen innebærer, og vis frem sertifiseringsmerket. Ta gjerne med sertifikatet



deres, som kunder og leverandører enkelt kan klikke på. Lag en Spørsmål og svar-funksjon knyttet til sertifiseringen.

- Informer om sertifiseringen i sosiale medier.
- Markedsfør sertifiseringen på selskapets kjøretøyer ved å bruke sertifiseringsmerket eller tekst som f.eks. «Sertifisert i henhold til ISO 14001:2015» eller lignende.
- Kommuniser nyheten om sertifiseringen i en annonsekampanje. Etter det kan dere bruke sertifiseringsmerket i den løpende annonseringen.
- Vis tydelig frem sertifiseringen på utstillingsstanden på messer, med både sertifiseringsmerket og beskrivende tekst.
- Trykk sertifiseringsmerket på promomateriell, og ta med en forklarende tekst – f.eks. «Sertifisert i henhold til ISO 14001:2015».
- Arranger et seminar der dere forteller om sertifiseringen og hva dere har oppnådd, for eksisterende såvel som fremtidige kunder.
- Hvis dere annonserer på Google, kan dere legge inn ulike søkeord kombinert med «sertifisering» for dere og bransjen.
- Informer om sertifiseringen i alle ansattes e-postsignatur.
- Hvis dere har fysiske butikker, kan dere vise frem sertifiseringen på f.eks. skilter, kvitteringer, kølapper mv.
- Ta med merket i videoer og reklamefilmer i ulike sammenhenger, og fortell om hva det innebærer.



PRESSEMELDINGER

Her kan dere finne forslag til tekst dere kan ta med hvis dere skal sende ut pressemeldinger om sertifiseringen. Dere kan også ta med informasjon om en kontaktperson hos Intertek i pressemeldingen, og vi kan bidra til å kvalitetssikre teksten om sertifiseringen. Hvis dere er de første i bransjen som er sertifisert i henhold til en gjeldende standard, kan det være en meget nyttig vinkling på pressemeldingen. Hvis dere vil nevne Intertek i pressemeldingen, må dere sende en kopi av denne på e-post til marknadsweden@intertek.com for godkjenning.

Overskrift: (Selskapets navn) er nå sertifisert i henhold til ISO 9001:2015

Selskapet XX har nylig blitt sertifisert, og har mottatt et ISO 9001:2015-sertifikat fra det akkrediterte sertifiseringsselskapet Intertek.

Forslag til innhold:

- Et sitat fra administrerende direktør eller kvalitetssjefen som beskriver hvorfor dere ble sertifisert, og hva dere har oppnådd hittil. Det kan for eksempel være økt effektivisering og produktivitet, bedre service, høyere kvalitet og så videre.
- Bakgrunnen for sertifiseringen.
- Hva innebærer sertifiseringen for dere?
- Beskriv målene dere har med sertifiseringen.
- Intertek kan også bidra med et sitat fra f.eks. vår administrerende direktør eller revisoren dere engasjerte, som en eksternt og objektiv uttalelse om det vellykkede sertifiseringsarbeidet. Noen kunder ønsker også å ha med oss som kontaktpersoner i pressemeldingen.

Kort tekst om Intertek til pressemeldingen

About Intertek

Total Quality. Assured. Intertek is a leading Total Quality Assurance provider to industries worldwide. Our network of more than 1,000 laboratories and offices and over 42,000 people in more than 100 countries, delivers innovative and bespoke Assurance, Testing, Inspection and Certification solutions for our customers' operations and supply chains. Intertek Total Quality Assurance expertise, delivered consistently with precision, pace and passion, enabling our customers to power ahead safely.

intertek.no



Sertifiseringsbegreper

Her er en liten oversikt over noen sentrale begreper som omhandler sertifisering. Når dere har en bedre forståelse av hva ledelsessystemer og revisjoner innebærer, blir det lettere å oppdage eventuelle feil i selskapets markedsføringsmateriale. Da er dere også bedre rustet til å besvare eventuelle spørsmål fra kunder og media.

Hva er et ledelsessystem?

Det er selskapets ledelsessystem, som dere har fått sertifisert. Ledelsessystemet er organisasjonens måte å styre og lede virksomheten på. Et sertifisert ledelsessystem bidrar til kontinuerlig forbedring og prosesseffektivisering i virksomheten, og er et hjelpemiddel for å sørge for at dere jobber med de rette tingene og mot samme mål, at virksomheten løpende utvikles og at det man bestemmer seg for, blir gjennomført.

Hva er en prosess?

Ledelsessystemet omfatter ulike prosesser, for eksempel styringsprosesser, driftsprosesser, operative prosesser og støtteprosesser. En prosess består av samvirkende aktiviteter med sikte på å skape verdi i det som passerer gjennom prosessen, på den mest mulig effektive måten.

Hva er et sertifiseringsorgan?

Et sertifiseringsorgan er en upartisk organisasjon som er ansvarlig for å gjennomgå de ulike prosessene i ledelsessystemet og vurdere om systemet oppfyller kravene i de respektive kravstandardene.

Hva er akkreditering? Hvordan er det forskjellig fra sertifisering?

Intertek er et *akkreditert* sertifiseringsorgan – på en måte er det selve sertifiseringsorganets «sertifisering» for levering av sertifiseringstjenester. Vi er *akkreditert* av myndigheten Swedac, og kundene våre er *sertifisert*. Swedac gjennomfører årlig omfattende undersøkelser for å kontrollere at vi oppfyller alle kriteriene for akkreditering. Bare noen få sertifiseringsselskaper er akkreditert i dag.

Hva betyr «ISO» i standarden?

I «ISO 9001» står ISO for «International Organization for Standardization», som er den internasjonale organisasjonen for standardisering. Ordet ISO brukes i mange forskjellige standarder, og viser ikke til én bestemt standard. Derfor anbefaler vi ikke å bare kommunisere at bedriften er ISO-sertifisert.

Hva betyr tallene i standarden?

I eksempelet ISO 9001:2015 er ISO 9001 standarden for kvalitetsledelsessystem, og 2015 viser årstallet for standardens utgave.

Hvordan blir selskaper sertifisert?

Interteks revisor gjennomfører en fullstendig granskning, det vil si en revisjon, av selskapets ledelsessystem. Målet med revisjonen er å bekrefte at ledelsessystemet (dvs. ulike prosesser og arbeidsmåter) oppfyller alle kravene i standarden, og at selskapet bruker ledelsessystemet i praksis, slik at dere kan nå selskapets mål. Mangler som er identifisert i ledelsessystemet, må utbedres innen en bestemt tid. Et sertifikat er som regel gyldig i tre år, forutsatt at det gjennomføres en årlig oppfølgingsrevisjon, og at resultatene fra denne kan godkjennes av Intertek. Hvert tredje år, før sertifikatet utløper, gjennomføres det en såkalt resertifisering – en mer omfattende revisjon enn den årlige. Denne treårige revisjonssyklusen gjentas så lenge organisasjonen



beholder sertifiseringen. En stor fordel med å være sertifisert, er at dere kontinuerlig har eksterne eksperter som gransker virksomheten – noe som bidrar til løpende forbedringer.

Hva er forskjellen mellom interne revisjoner, andrepartsrevisjoner og tredjepartsrevisjoner?

En *internrevisjon* er en undersøkelse av organisasjonen som utføres av selskapets interne revisor.

En *andrepartsrevisjon* utføres på oppdrag fra en leverandør, kunde eller entreprenør, ofte basert på deres egne sett med krav.

En *tredjepartsrevisjon* utføres av et uavhengig sertifiseringsorgan (Intertek) som sertifiserer selskaper i henhold til ulike internasjonale ISO-standarder som f.eks. ISO 9001 og ISO 14001.

Hvordan påvirkes informasjonen når bare enkelte deler/steder er sertifisert?

Dere må oppgi omfanget av sertifiseringen. Hvis ikke alle stedene eller prosessene i virksomheten omfattes av sertifiseringen, er det viktig at dere er tydelige på hvilke områder sertifiseringen faktisk gjelder. Denne informasjonen står på sertifikatet og i vedlegget til sertifikatet.

Intertek hjelper dere gjerne

Intertek står klare til å gi deg hjelp og veiledning! Ikke nøl med å kontakte oss hvis du trenger hjelp med:

Sertifikatproduksjon (business-support.sweden@intertek.com):

- – sertifiseringsmerker i farge og svart-hvitt, i formatene EPS og JPG
- – informasjon om hvordan sertifiseringen kan markedsføres
- – sertifikater og tilleggsordrer
- – teknisk støtte for kundeportalen vår

Revisjonsplanlegging (scheduling.sc-sweden@intertek.com):

- – Tildeling av revisorer med rett kompetanse
- – informasjon om statusen for revisjonene deres

Fakturering (billing.norway@intertek.com):

- – fakturaspørsmål

Du kan også ringe **+46 8 750 03 33** – telefonen er betjent på hverdager mellom **8–17**.

Besøk gjerne hjemmesiden vår på intertek.no og følg oss på LinkedIn for nyheter, trender og inspirasjon:

www.linkedin.com/company/intertek-sweden