

## TRŽIŠTE

Tržište komunikacija u Srbiji se intenzivno razvija poslednjih nekoliko godina. Takav trend uzrokovao je porast broja agencija koje se bave upravljanjem komunikacijama, ali i povećanje i kvalitet usluga koje se nude. Organizacija konferencija koje pružaju iskustva iz inostranstva vodećih svetskih kompanija je takođe doprinela ekspanziji znanja i interesovanja za ovu oblast.

Poslovni ugled postao je jedna od najvrednijih svojina uspešnih kompanija kod kojih sve više raste svest o tome koliko je korisna saradnja sa profesionalnom agencijom za odnose sa javnošću koja raspolaze važnim iskustvima i jakim kontaktima.

U skladu sa novim zahtevima tržišta, agencija Represent Communications se takođe menjala i rasla. Pored promene imena (iz *McCann Erickson Public Relations*) Represent Communications se razvijao i u domenu novih usluga. Agencija saraduje sa više od 50 klijenata na tržištima Srbije i Crne Gore. Uspeh agencije prati veliki broj nagrada u oblasti komunikacija. Tako Represent Communications šest godina zaredom od 2007. osvaja nagradu „Punom parom napred“ za najuspešniju agenciju za odnose sa javnošću, koju dodeljuje izdavačka kuća „Svet marketinga“ najboljim pojedincima, agencijama i specijalizovanim preduzećima u tržištu marketinških usluga Srbije. Represent Communications je i četvorostruki dobitnik Priznanja za PR agenciju godine, koju dodeljuje Društvo Srbije za odnose s javnošću.

Ista organizacija dodela je dr Borislavu Miljanoviću, direktoru Represent Communications-a, priznanje za izuzetan lični doprinos u oblasti komunikacija.



Communications počeo je već 2003. da stvara prve generacije međunarodno priznate Londonske škole za odnose s javnošću. Dve godine kasnije škola je započela rad i u Podgorici. Rastući i razvijajući nove sektore, Represent Communications je tokom vremena uložio i u nove oblasti, trudeći

se da klijentima uvek ponudi više, i sa ciljem da postane jedna od vodećih agencija za integrisane komunikacije u regionu. Kako na početku, tako i danas, cenimo medije i neprekidno obogađujemo odnose sa njima, a poslednjih godina i sa blogerima i tviterasima. Već sedam godina Represent Communications je afilijacija najveće međunarodne mreže PR agencija, *Weber Shandwick*, koja je deo *Interpublic Group*, što joj je otvorilo put ka novim znanjima i iskustvima. Godine 2007. napravljeni su pionirski koraci ka uspostavljanju odeljenja za digitalne komunikacije kako bi klijentima omogućili i prisustvo na internetu. Represent Communications je bila prva agencija sa takvim servisom. U međuvremenu, pravac razvoja bio je i proširenje poslovanja sa organizacijama civilnog društva i delegacijom Evropske unije na projektima od društvenog značaja. Zbog svega ovoga, Represent Communications je do danas osvojio više od dvadeset prestižnih priznanja među kojima su i ona za PR strategiju, organizaciju i sprovođenje kampanje – *Coca-Cola* „Čarobni trg“, za unapređenje struke kroz publicistiku, obrazovni i javni rad „Uhvati sa mnom ovaj dan“ – nagrada za najbolju fotografiju za film „Zajedno“ u produkciji agencije Represent Communications, za organizaciju LSFR-a u Srbiji. Agencija je nagrađena i za kampanju podizanja svesti javnosti o značaju reproduktivnog zdravlja, za unapređenje korporativne komunikacije u oblasti malih i srednjih preduzeća

## DOSTIGNUĆA

U skladu sa promenom poslovne filozofije, koja se ogleda u razvijanju novih usluga i oblasti poslovanja i sve značajnijem prisustvu na tržištu regiona, i Agencija je 2011. godine promenila ime iz *McCann Erickson Public Relations* u *Represent Communications*. Iako ekonomska kriza i konkurencija stvaraju nove izazove, agencija i dalje kao svoj prioritet postavlja kvalitet servisa. Najbolje svetske prakse osnova su unapređenja usluga, a značajna pažnja posvećuje se digitalnim kanalima komunikacije. NVO i civilno društvo sve više komuniciraju sa različitim javnostima, te je i agencija proširila portfolio svojih klijenata saradnjom i partnerstvom sa njima, i sama doprinoseći unapređenju civilnog društva.

## ISTORIJAT

Pionirski poduhvat Agencije počeo je 2002. godine, kada je *McCann Erickson Public Relations Beograd* otvorio kancelariju u okviru *McCann Erickson Grupe*. Tada je Agencija imala svega pet zaposlenih i tri klijenta. Otvaranjem prve PR škole u regionu, Agencija je uskoro postala pionir u edukaciji tržišta o značaju odnosa s javnošću, a specifičnim sistemom edukacije kadrova osnažila je i sopstveni tim, koji danas broji više od 50 zaposlenih. Sa unapređenjem stručnog znanja u zemlji, *McCann Erickson Public Relations Beograd*, a danas Represent



– „Pet godina dobre priče“, za inovativnu upotrebu novih tehnologija u pripremi lansiranja veb-sajta za *Coca-Cola* u Srbiji, 2008, *McCann Erickson Public Relations*, PRiznanje – Korporativne komunikacije, a nama najdraže svakako je Priznanje za najbolje odnose s medijima po mišljenju novinara 2007. (dodeljuje ga Društvo Srbije za odnose s javnošću).

## PROIZVODI/USLUGE

Sa timom od 50 posvećenih profesionalaca, Represent Communications svojim klijentima gradi reputaciju svakodnevno ih savetujući o svim pitanjima iz domena komunikacija. Agencija pruža sve ključne usluge iz ove oblasti – odnose s javnošću, digitalni PR, izradu i reviziju strategije komunikacije, savetovanje, edukaciju i usluge kreativnog sektora. Pristup je analitičan, strateški i integrisan. Agencija ima fleksibilnu strukturu koja se menja u skladu sa rastućim potrebama tržišta. Represent Communications je svestan globalnog razvoja profesije i u skladu sa tim razvija odnose s javnošću multidisciplinarno, ukrašujući ih sa drugim alatima integrisane komunikacije.

U okviru odnosa s javnošću podrazumevaju se odnosi sa medijima, brend komunikacija, interna komunikacija, organizacija događaja, međunarodni odnosi i projekti, korporativna komunikacija, lobiranje, lični PR, korporativna društvena odgovornost. Strateško planiranje podrazumeva analitički i istraživački pristup, određivanje strateškog pravca, razvijanje platforme komunikacija. Naš *digital* pristup podrazumeva upravljanje reputacijom klijenata na internetu, od analize, preko *community* menadžmenta, kreiranja sajtova, do mobilnih aplikacija. Kao lider na tržištu, Represent Communications obrazuje nove generacije stručnjaka iz oblasti komunikacija. Edukacija može da se stekne u *London School of Public Relations* u Beogradu, jedinom licenciranom obrazovnom programu ove vrste u zemlji, u kojoj se stiče međunarodno priznata diploma. Godine 2011. otvorena je i Škola digitalne komunikacije za obrazovanje u *digital* komunikaciji. Agencija redovno organizuje otvorene seminare s različitim temama: pripreme javnog nastupa, retorike, digitalnih komunikacija, liderstva i *coaching*-a.

## NAJNOVIJI PODUHVA TI

U komunikacijama se profesionalci svakodnevno bave izgradnjom i očuvanjem reputacije. Ipak, da bi se uspešno upravljalo reputacijom, potrebno je da znamo svoju trenutnu poziciju prema glavnim kriterijumima koji je određuju i u odnosu na druge slične kompanije koje posluju u našoj zemlji. Zato je Represent Communications, sa renomiranim partnerskom istraživačkom agencijom, kreirao novu uslugu, istraživanje reputacije, namenjenu kompanijama koje posluju u istoj oblasti. Ova usluga je jedinstvena jer, pored informacija o reputaciji kompanije, klijent dobija i analizu sa komunikacijskim smericama i preporukama. Pored toga, Represent Communications izrađuje i primenjuje strategiju interne komunikacije, koja neposredno utiče na produktivnost, efikasnost zaposlenih i njihovu međusobnu saradnju. Ovom strategijom kompanija dobija efikasniji učinak i višu radnu motivaciju zaposlenih, mogućnost upravljanja i prilagođavanja, a njome zaposleni postaje „ambasador“ kompanije u kojoj radi. Agencija je imala uspehe i na polju regionalnog uvezivanja kancelarija, vođenju kampanja na više tržišta paralelno i sl. Primer ovakve kampanje je *Delhaze* akvizicija Maksija, koja je podrazumevala upravljanje komunikacijama na tržištima Srbije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Bugarske i Albanije.



Digitalizacija Agencije doprinela je edukaciji svih njenih profesionalaca kako bi sa jednakom sigurnošću savetovali svoje klijente i implementirali projekte na internetu.

*Digital* je oblast koja se prvenstveno razvija kroz upotrebu novih platformi i kanala komunikacije kao što su osmišljavanje, programiranje i održavanje Fejsbuka putem nagradnih konkursa i drugih specifičnih *tailor made* akcija, veb i mobilnih aplikacija na smartfonima i tablet uređajima, ali i uključivanje drugih inovativnih tehnologija poput QR kodova, RFID očitavanja, korišćenja geolokacijskih podataka i automatizovanog monitoringa komunikacije. Agencija stalno nudi nove edukativne modele na tržištu, kao što su digitalna komunikacija, liderstvo i *coaching*. Represent Communications se uvezuje sa naprednim servisima *Real Time Clipping*-a i nudi sofisticirana rešenja na internetu. Usluge su specijalizovane za promociju i unapređenje poslovanja putem digitalnih medija, a nude napredne alate i usluge za promociju na digitalnom veb i mobilnom tržištu. Represent Communications poseduje i poseban sektor intenzivne komunikacije sa interesnim javnostima u oblasti investicija, akvizicija i finansija.

## PROMOCIJA

Poverenje i širenje mreže klijenata najbolja je i najznačajnija promocija svih agencija za odnose s javnošću. Međutim, jedno od osnovnih strateških opredeljenja Represent Communications-a je i edukacija, čime agencija širi znanja i promovise kako struku, tako i svoje zaposlene i usluge. U želji da podstakne društvenu odgovornost zaposlenih, opredeljenje Represent Communications-a je kontinuirana pomoć socijalno ugroženim kategorijama stanovništva iz svih krajeva Srbije. Kako se Agencija i sama bavi promocijom komunikacije, organizovana je radionica za ulične prodavce štampe. Učesnici radionice bili su prodavci magazina „Lice ulice“, koji su dobili korisne savete kako da pospeše prodaju časopisa i da unaprede komunikaciju sa kupcima.

## VREDNOSTI BREND A

Pionir u oblasti odnosa sa javnošću, agencija Represent Communications je već u prvoj deceniji rada saradivala sa velikim brojem

klijenata, proširujući svoju delatnost na najvažnije centre u regionu. Razvila se u tim profesionalaca koji su stručna znanja sticali putem naročitih edukativnih programa u zemlji, ali i inostranstvu - Italiji, Velikoj Britaniji, Španiji i Rusiji. Represent Communications koristi svoje kontakte kako bi oblikovao javno mnjenje i izgradio pozitivan imidž svojih klijenata u pozitivnu percepciju kod ključnih javnosti. Agencija je obogatila svoju delatnost novim partnerstvima, sa NVO i sektorom civilnog društva, projektima EU i Svetske banke. Danas se Represent Communications nalazi pred novim izazovima, a oni pre svega uključuju dalje proširenje na regionalno tržište i lansiranje novih usluga. Ekspertska znanja i kontakti koji proizlaze iz saradnje sa grupacijom *Weber Shandwick* omogućile su timu da planirane promene efikasno ostvari na svim regionalnim tržištima i postavi standarde za nova polja komunikacije.

## ONO ŠTO NISTE ZNALI REPRESENT COMMUNICATIONS

- London School of Public Relations u Beogradu je 2012. godine dočekala punoletstvo sa svojom 18. generacijom polaznika.
- Zaposleni u Agenciji govore 14 stranih jezika, pokrivajući tako široko govorno područje. Represent Communications se izdvaja u branši i prema tome što u svom poslu može da koristi profesionalna iskustva zemalja Evrope, Amerike, ali i Rusije i Brazila.
- Agencija se može pohvaliti i sprovođenjem kampanje u svim zemljama regiona istovremeno.
- Slobodno vreme zaposleni u Represent Communications-u provode promovišući nsvakidašnje i zanimljive aktivnosti kao što su mačevanje, kuglanje, pikado, jedrenje, standup paddle, a opuštaju se pisanjem blogova, komponovanjem muzike i kuvanjem.