

3.1 Análise e desenvolvimento de mercado

Este item aborda os *processos gerenciais* utilizados para analisar o *mercado*, entender as necessidades e expectativas dos *clientes*, desenvolver e proteger as marcas, tornar os *produtos* e as marcas conhecidos, bem como para avaliar a imagem perante os *clientes* e *mercados*.

3.2 Relacionamento com clientes

Este item aborda os *processos gerenciais* utilizados para permitir que o *cliente* tenha acesso à *organização*, avaliar a satisfação, insatisfação e fidelidade dos *clientes*, e utilizar as informações para melhoria e desenvolvimento de parcerias.