

Índice

Introdução	9
Nota de Abertura.....	13
Caso 1 – ColorADD.....	17
Caso 2 – RSO.pt.....	47
Caso 3 – Estudo da Marca.....	93
Caso 4 – Reputação e Gestão da Mudança.....	111
Caso 5 – Estudos de Mercado	121
Caso 6 – Ferramenta de Apoio à Gestão.....	145
Caso 7 – Plano de Marketing.....	197