

4A's - Análise, Adaptação, Ativação, Avaliação. (Raimar Richers)
4C's - Cliente, Conveniência, Comunicação, Custo. (Robert Lauterborn)
4P's - Produto, Preço, Praça (ou ponto), Promoção. (Jerome McCarthy)
8P's - Produtividade, Perceptíveis, Pessoas, Processos + 4P.
BACK ROOM - Retaguarda ao Front Office da empresa (ênfase em processos internos em contraste ao atendimento ao cliente externo). Ex. Cozinha de um restaurante.
CMM <i>Capability Maturity Model</i> - Modelo de Maturidade em Capacitação. Originalmente aplicado ao desenvolvimento de softwares e adaptado a modelo de maturidade em gestão.
CRM <i>Customer Relationship Management</i> - Gestão de relacionamento com cliente.
E³ - Eficiência, Eficácia, Efetividade.
FRONT OFFICE - Linha de frente para atendimento ao cliente. Ex. Salão de um restaurante.
ITIL <i>Information Technology Infrastructure Library</i> - Modelo de referência para gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação.
KAIZEN - Palavra de origem japonesa para melhoria contínua e gradual.
MERCADO - Classicamente e basicamente formado por: Clientes, Fornecedores e Concorrentes.
OUTSOURCING - Uso estratégico de recursos externos para realizar atividades tradicionalmente realizadas com recursos e equipes internos. Alguns autores o diferenciam de terceirização.
P20C3 - Prever, Planejar, Organizar, Coordenar, Controlar, Comandar. (Funções da Administração).
PMI - Instituto Internacional de Gestão de Projetos.
POKA YOKE (pronuncia-se pocá-ioquê) - “A prova de erros”, deriva do sistema Toyota de produção.
QoS <i>Quality of Service</i> - Qualidade do Serviço.
SCM <i>Supply Chain Management</i> - Gestão da Cadeia de Suprimentos.
SLA <i>Service Level Agreement</i> - Nível de Serviço Contratado.
VIPI - Características dos serviços: Variabilidade, Intangibilidade, Perecibilidade, Inseparabilidade.