Fred Reichheld es Miembro de Bain & Company y fundador de su Práctica de Lealtad, que ayuda a empresas a conseguir resultados mediante la lealtad de sus empleados y clientes. Es el creador del [sistema de gestión Net Promoter®](http://www.netpromotersystem.com/).

Su trabajo en el área de la retención de clientes y empleados ha cuantificado la relación entre lealtad e ingresos. Fred es ponente habitual de los principales foros empresariales. Su trabajo sobre la lealtad ha sido publicado en numerosas ocasiones por los diarios y revistas Wall Street Journal, New York Times, Financial Times, Fortune, Business Week y The Economist. Es autor de ocho artículos sobre lealtad de Harvard Business Review.

Fred es autor del líder de ventas recomendado por los diarios New York Times, Wall Street Journal y USA Today *"*The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World", que explora cómo las grandes empresas han utilizado el sistema de gestión Net Promoter para centrarse en sus clientes y lograr excelentes resultados.

Fred tiene una Licenciatura de la Universidad de Harvard y una Maestría en Administración de Empresas de la Harvard Business School.