Rob Markey es el Líder de Práctica Global del departamento de Estrategia de Clientes y Marketing de Bain & Company en la oficina de Nueva York. Se unió a Bain en 1990 y asesora a empresas de servicios financieros, a minoristas, a medios de comunicación, a empresas de servicios profesionales, de cuidados sanitarios, de construcción y de la industria de la alimentación.

Rob es experto en ayudar a las empresas a descubrir a sus clientes como su esencial fuente de crecimiento. Trabaja con clientes en temas como la lealtad del cliente, el desarrollo de nuevos productos y las estrategias de servicio al cliente. Cuenta con una amplia experiencia en marketing directo, adquisición de nuevos clientes y reducciones de costos para instituciones financieras.

Es coautor 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". Sus numerosos artículos sobre la experiencia del cliente y la lealtad han aparecido en publicaciones como Harvard Business Review, y ha sido citado en medios internacionales como Wall Street Journal, Financial Times y The Economist. Para obtener más información, vídeos o recursos relacionados con Net Promoter, visite [www.NetPromoterSystem.com](http://www.netpromotersystem.com/).

Rob tiene una Licenciatura en Economía de la Brown University y una Maestría en Administración de Empresas de Harvard Business School.