Fred Reichheld é visionário e fundador do programa de fidelidade Loyalty Practice da Bain & Company, que ajuda empresas a alcançar resultados por meio da fidelidade do cliente e do funcionário. Ele criou o sistema de gestão [Net Promoter®](http://www.netpromotersystem.com/) .

O trabalho dele na área de retenção de funcionários e clientes quantificou a ligação entre fidelidade e lucro. Frequentemente, Fred dá palestras em grandes fóruns de negócios. O trabalho dele sobre fidelidade foi amplamente abordado nos jornais Wall Street Journal, New York Times, Financial Times e nas revistas Fortune, Business Week e The Economist. Ele é autor de oito artigos sobre fidelidade publicados na Harvard Business Review.

Fred é coautor do best-seller do New York Times, Wall Street Journal e USA Today *“*A pergunta definitiva 2.0: como as empresas que implementam o net promoter score prosperam em um mundo voltado aos clientes", que mostra como grandes empresas utilizaram o sistema de gestão Net Promoter System para focar os clientes e atingir excelentes resultados.

Fred é bacharel em administração de empresas pela Universidade de Harvard e fez MBA na Harvard Business School.