Rob Markey é o líder de prática global de estratégia de clientes e prática de marketing da Bain & Company e trabalha no escritório de Nova York da empresa. Ele começou a trabalhar na Bain em 1990 e aconselha clientes de áreas como serviços financeiros, varejo, mídia, serviços profissionais, serviços de saúde, construção e setor de alimentos.

Rob é especialista em ajudar empresas a usarem os clientes como a fonte essencial de crescimento. Ele trabalha com clientes para promover a fidelidade do cliente, desenvolvimento de novos produtos e estratégias de atendimento ao cliente. Ele tem uma vasta experiência com marketing direto, aquisição de novos clientes e redução de custos para instituições financeiras.

Rob é coautor do best-seller, segundo o New York Times, o Wall Street Journal e o USA Today, "A pergunta definitiva 2.0: como as empresas que implementam o net promoter score prosperam em um mundo voltado aos clientes”. Os diversos artigos de Rob sobre fidelidade e experiência de clientes apareceram em publicações como a Harvard Business Review; além disso, ele já foi citado em grandes meios de comunicação como Wall Street Journal, Financial Times e The Economist. Para obter mais informações, vídeos e recursos relacionados ao net promoter score, visite [www.NetPromoterSystem.com](http://www.netpromotersystem.com/).

Rob tem bacharelado em economia pela Brown University e um MBA pela Harvard Business School.