Fred Reichheld 是贝恩公司合伙人和忠诚度实务部创始人，该部门帮助企业通过提高客户和员工忠诚度取得经营成果。他创建了 [Net Promoter® 管理系统](http://www.netpromotersystem.com/)。

他从客户和员工保留方面入手，将忠诚度与利润之间的联系进行量化。Fred 经常在大型商业论坛上发言。他在忠诚度方面的研究成果受到了《华尔街日报》、《纽约时报》、《金融时报》、《财富》、《商业周刊》和《经济学人》的广泛报道。他在《哈佛商业评论》上发表过 8 篇有关忠诚度的文章。

Fred 与人合著有《The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World》。该书剖析了大型公司如何利用 Net Promoter 系统，以客户为中心，取得杰出的经营成果，荣登《华尔街日报》、《纽约时报》和《今日美国》畅销书排行榜。

Fred 拥有哈佛大学的学士学位和哈佛商学院的 MBA。