Rob Markey 现任贝恩公司客户战略与营销实务部的全球实务领导人，在该公司的纽约办事处工作。他于 1990 年加入贝恩公司，负责为金融服务、零售、媒体、专业服务、医疗保健、建筑和食品行业的客户提供咨询服务。

Rob 擅长帮助企业拓展客户，将之作为必要的增长之源加以利用。他与客户合作，帮助其提高客户忠诚度、开发新产品和制定客户服务战略。他拥有直接营销、新客户获取和金融机构成本削减的丰富经验。

他与人合著有《The Ultimate Question 2.0:How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World》，该书荣登《纽约时报》、《华尔街日报》和《今日美国》畅销书榜。Rob 已在许多刊物（如《哈佛商业评论》）上发表过关于客户经验和忠诚度的文章，他还被国际媒体报道过，如《华尔街日报》、《金融时报》和《经济学人》。如需更多信息、视频和 Net Promoter 相关资源，请访问 [www.NetPromoterSystem.com](http://www.netpromotersystem.com/)。

Rob 拥有布朗大学经济学学士学位和哈佛商学院的 MBA。