

يجب على مؤسسة موبيليس توسيع اهتمامها ليشمل غير الزبائن، وإنشاء قسم متخصص لإدارة علاقات الزبائن مع تدريب موظفيه. ويطلب الأمر مراجعة دورية لبرنامج إدارة العلاقات، والاهتمام بشكاوي الزبائن، وتوسيع تغطية الشبكة. يجب تقديم خدمات وعروض تناسب جميع شرائح الزبائن، مع إجراء دراسات مستمرة لسلوكيهم واتجاهاتهم. يُعد تحسين الإعلانات لإبراز المزايا التنافسية أمراً ضرورياً، بالإضافة إلى الوفاء بالوعود، وتحسين الاستماع، وتقديم خدمات إضافية. أخيراً، يجب مكافأة الموظفين المبدعين، والاهتمام بمقترنات الزبائن، والسعى لولاء الزبائن وليس مجرد رضاهما.