SUCCESS STORY

Gloria Thalasso & Hotels transforme son modèle de distribution, atteignant jusqu'à 45 % de ventes directes

Chez Gloria Thalasso & Hotels, on comprend que **le véritable luxe ne se mesure pas en étoiles**, mais dans la capacité **à faire sentir à chaque client qu'il est unique**. Avec plus de trois décennies d'histoire, leur objectif a toujours été le même : créer des expériences mémorables où bien-être, confort et durabilité s'entrelacent naturellement.

Gloria Thalasso & Hotels

Présente à Grande Canarie et à Lanzarote, leur proposition va au-delà du conventionnel : 7.000 m² dédiés à la santé et à la détente dans la plus grande Thalasso d'Europe, une gastronomie qui fusionne tradition locale et créativité, ainsi qu'un service authentique et chaleureux, consolidant la chaîne comme une référence en hospitalité et tourisme de bien-être.

José María Mañaricúa
Propriétaire et Directeur des Opérations

"La collaboration avec Mirai a été une décision stratégique pour la rentabilité de notre chaîne. Avec leur technologie et leur vision, nous avons atteint une croissance exponentielle des ventes directes, ce qui se traduit directement par une amélioration tangible de nos revenus. Ce que j'apprécie le plus, c'est la synergie que nous avons atteinte ; l'équipe de Mirai est devenue un complice indispensable, un partenaire qui comprend notre métier et qui nous a accompagnés avec proximité et professionnalisme. Ce succès démontre que la bonne technologie, accompagnée d'un partenaire de confiance, devient l'outil clé pour stimuler notre rentabilité."

www.gloriapalaceth.com/

Javier Delgado Muerza
CEO EMEA de Mirai

"L'alliance avec Gloria Thalasso & Hotels est le résultat de onze années de travail conjoint, basé sur la confiance et une vision partagée axée sur l'innovation. Dès le premier instant, le groupe Gloria a consacré toutes ses ressources et son enthousiasme, et cette détermination, associée à notre technologie et à notre accompagnement stratégique, a été la combinaison parfaite pour transformer leur modèle de distribution. Pour toute l'équipe de Mirai, c'est une grande satisfaction de marcher aux côtés d'un partenaire qui mise avec courage sur le changement et qui, grâce à son excellence opérationnelle, a stimulé sa rentabilité et son autonomie commerciale. Nous espérons continuer à croître ensemble encore longtemps."

www.mirai.com

LE DÉFI

En 2014, Gloria Thalasso & Hotels faisait face à un défi courant dans le secteur, mais avec un impact particulier :

- Une forte dépendance vis-à-vis des tour-opérateurs et des OTA.
- Des coûts d'intermédiation élevés.
- Une expérience digitale limitée qui ne reflétait pas la valeur différenciatrice de la marque.
- Des lacunes technologiques et un manque de savoir-faire pour franchir le pas vers la vente directe.

Le besoin était clair : reprendre le contrôle de leur distribution, fidéliser leurs clients et projeter dans le monde entier, y compris dans l'environnement numérique, l'essence même de ce qu'ils offraient déjà au sein de leurs hôtels.

LA SOLUTION

Le choix de Mirai par Gloria Thalasso & Hotels répondait à quelque chose de plus profond que la technologie : ils cherchaient un partenaire capable de les accompagner à chaque étape, d'apporter une vision stratégique et d'offrir un niveau d'innovation constant, toujours avec une communication transparente et proche. Voici les étapes à suivre :

2014
NOUVEAU SITE WEB + MOTEUR DE RÉSERVATION
avec des conseils stratégiques

2017
GESTION INTÉGRALE DES CAMPAGNES
de marketing digital et de métamoteurs

2023
CONTACT CENTER OMNICHANNEL
incorporation du Contact Center Omnichannel

2025
DÉPLOIEMENT DE GLORIA TH PARTNERS ET MIRAI TWIN
complétant ainsi l'adoption de tout l'écosystème Mirai

RÉSULTATS

Le pari a complètement transformé leur modèle de distribution et leur manière de se relier à leurs clients :

SITE WEB + MOTEUR DE RÉSERVATIONS

35%
du chiffre **d'affaires** total des **ventes directes**

150%
de **croissance** des **réserves**

MARKETING DIGITAL + MÉTAMOTEURS

99%
Impression Share Couverture de marque

2,8%
Commission supportée

<6,5%
% Lose

CONTACT CENTER OMNICHANNEL

10%
du chiffre **d'affaires direct**

95%
des **appels traités**

37%
de **conversion**

12%
panier moyen des réservations

MIRAI PRO
(VENTE DIRECTE B2B)

AUTOMATISATION DES PROCESSUS
d'inscription des agences et de l'encaissement des réservations **B2B**.

Plus grande autonomie
et contrôle pour les entreprises partenaires de la chaîne.

Réduction des coûts
d'intermédiation.

MIRAI TWIN
(3D)

3D
1ª chaîne nationale à mettre en place un processus d'achat **100 % immersif en 3D**

Outil puissant également pour **l'upselling et la communication personnalisée** avec les clients.

CONCLUSION

Grâce à ce partenariat, la chaîne a non seulement réussi à augmenter de manière soutenue ses ventes directes, mais aussi à présenter au marché une proposition de valeur différenciée qui reflète ce qu'elle est : une marque qui soigne chaque détail, qui mise sur le bien-être réel de ses clients et qui place la durabilité au cœur de son modèle commercial.