

ESTBA – Former les professionnels de l'instrumentation et du réactif de demain – Focus sur les licences professionnelles Service Clients (SAV) et Vente & Marketing !

Installée au cœur de Paris, l'École Supérieure des Techniques de Biologie Appliquée (ESTBA) forme depuis plus de 60 ans les futurs acteurs de la biologie, de la santé et des biotechnologies. L'établissement, reconnu pour la qualité de son enseignement scientifique et son engagement pionnier dans l'apprentissage, propose des formations du Bac + 2 au Bac + 5 [3 BTS, 9 formations Bac+3, 1 Bac+5 et 1 remise à niveau scientifique], privilégiant l'expérience terrain et la compréhension des enjeux technologiques des laboratoires.

Deux de ses filières phares — les licences professionnelles Service Clients (SAV) et Vente & Marketing en instrumentation et réactifs de laboratoire — illustrent cette philosophie : combiner la rigueur scientifique avec la maîtrise technique et relationnelle. Intégralement accessibles en apprentissage, elles incarnent le lien indéfectible entre science, innovation et ouverture professionnelle.

Jean SORIN, Responsable pédagogique, ancien directeur SAV chez Carl Zeiss, nous éclaire sur les objectifs, le programme et les perspectives qu'offrent ces deux cursus...

Bonjour M. SORIN. Quelques mots tout d'abord pour expliquer ce qui distingue les licences Service Clients et Vente & Marketing de l'ESTBA sur le marché de la formation ?

« L'ADN de ces deux formations, c'est l'équilibre entre diplôme universitaire et expérience terrain. Nos licences professionnelles — qui fêtent cette année leurs 20 ans — délivrent des Licences professionnelles (Bac+3). Elles sont proposées en partenariat avec la Faculté de Pharmacie de l'Université Paris-Saclay, avec le soutien également du CFA Leem Apprentissage, du CIFL (Comité Interprofessionnel des Fournisseurs du Laboratoire) et d'un réseau d'entreprises partenaires.

Les enseignements scientifiques fondamentaux — biologie, biochimie, chimie — sont assurés par des enseignants-chercheurs de la Faculté de Pharmacie. À l'ESTBA, nous concentrons notre expertise sur la relation client, la vente, le marketing, la gestion de hotline, l'utilisation des CRM ou encore la communication professionnelle en français et en anglais. L'objectif est clair : former des professionnels immédiatement opérationnels, prêts à travailler dans cet environnement numérique et technologique de plus en plus complexe, et capables d'échanger aussi bien avec un biologiste chercheur qu'un responsable achats. »

Avec plus de 90 % de réussite aux examens et une insertion professionnelle élevée, l'ESTBA prouve chaque année sa pertinence sur un marché où les compétences techniques et la maîtrise

de la relation client sont devenues indissociables. »

Quelles sont les similarités et les distinctions entre ces deux filières ?

« Les filières Service Clients et Vente & Marketing sont deux versants d'une même réalité : celle de l'innovation dans le monde du laboratoire. Les entreprises ne recherchent plus seulement des techniciens ou des commerciaux, mais des experts capables de comprendre le besoin du client, de maîtriser la technologie et de dialoguer avec les équipes scientifiques.

→ La filière SC prépare majoritairement aux métiers de technicien SAV ou d'ingénieur de maintenance en instrumentation de laboratoire, mais aussi ingénieur d'application, responsable régional SAV ou coordinateur qualité technique. Les opportunités se situent dans les industries pharmaceutiques, biomédicales, biotechnologiques ainsi que dans les sociétés de distribution et de maintenance d'équipements scientifiques. Les diplômés interviennent en maintenance préventive ou corrective, en atelier, en assistance téléphonique ou en itinérance. Ce sont des profils clés, car le contact humain et l'expertise terrain restent irremplaçables, même à l'ère de l'IA.

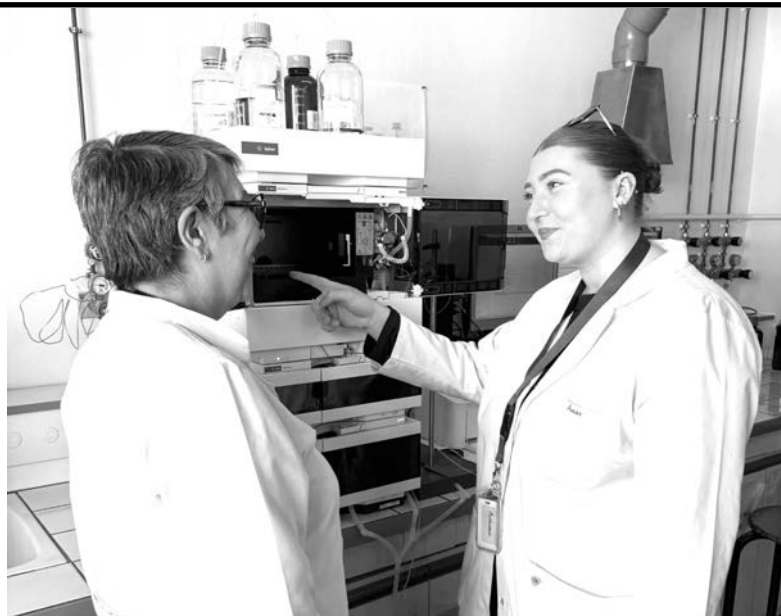
→ La filière VM forme quant à elle des technico-commerciaux, ingénieurs d'application ou chefs produits. Les diplômés évoluent dans les secteurs du diagnostic *in vitro*, de la pharmacie, des biotechnologies et de la recherche académique, où la compétence technique alliée à la fibre relationnelle est rare et recherchée. Le métier évolue : la vente se digitalise, mais l'accompagnement technique demeure essentiel.

Plus que jamais, un bon technico-commercial ou un bon technicien SAV n'est pas seulement vendeur ou réparateur. C'est un médiateur entre la science et le besoin, et un véritable ambassadeur technique de l'entreprise, garant de la qualité et de la satisfaction clients. Nos diplômés savent traduire la complexité technologique en solutions concrètes pour les laboratoires.

Les deux licences partagent d'ailleurs une pédagogie fondée sur l'apprentissage par projets et la collaboration inter-filières. Des exercices croisés rassemblent les étudiants dans des groupes mixtes SC et VM : étude de cas, mise sur le marché d'un produit, diagnostic technique ou réponse à appel d'offres. Cette approche reflète la réalité du terrain. Dans la réalité du terrain, service client et commercial travaillent en permanence ensemble. Nous préparons nos étudiants à cette interconnexion. »

Quelle place occupe l'alternance dans votre pédagogie ?

« Elle est centrale. Nos licences se déroulent sur un an, avec une alternance marquée par deux fois plus de semaines en entreprise. L'alternance n'est pas un simple complément : elle est le cœur du dispositif. Un jeune peut consolider ses connaissances scientifiques et



techniques en salle, mais rien ne remplace l'expérience vécue chez un fabricant ou un distributeur. J'ai moi-même recruté de nombreux alternants lorsque j'exerçais chez Zeiss : 70 % d'entre eux ont ensuite rejoint durablement les équipes. C'est un modèle d'intégration incomparable. »

Quels profils recrutez-vous ?

« Nous accueillons des titulaires d'un Bac+2 (BTS, DUT, L2) scientifique ou technique en fonction des licences. La licence professionnelle Service Client attirait historiquement surtout des profils techniques — électronique, mesures physiques, maintenance industrielle. Aujourd'hui, nous constatons une évolution intéressante : des profils issus de biologie ou de biotechnologies intéressent aussi fortement les entreprises. La filière Vente & Marketing recrute quant à elle des profils chimie, biologie, mesures physiques, physico-chimie... L'essentiel pour les étudiants est d'être passionnés par la science et curieux du monde de l'entreprise. »

Trois visages, trois parcours, une même ambition

Pour illustrer la vitalité de cette nouvelle génération, trois jeunes candidats à l'alternance, admis en licence professionnelle Service Clients en instrumentation et réactifs de laboratoire, témoignent de leur projet professionnel :

→ **Suthan SRIMAHARASA**, diplômé d'un BTS CIEL (Cybersécurité, Informatique et réseaux, Électronique) - option électronique et réseaux, a développé de solides compétences en systèmes électroniques et en diagnostic de pannes. « Sérieux, curieux et motivé, je souhaite aujourd'hui me spécialiser dans le domaine du laboratoire à travers une expérience en alternance. »

→ **Rayane CARVALHO**, également titulaire d'un BTS CIEL option électronique et réseaux, a découvert lors de ses stages en milieu hospitalier le plaisir d'accompagner les utilisateurs. « J'apprécie le contact humain et la résolution de problèmes techniques. Je souhaite aujourd'hui me spécialiser dans un métier alliant maintenance, diagnostic et relation client dans le secteur du laboratoire. »

→ **Mahamou SAMBAKESS**, déjà expérimenté en SAV après un BTS Électronique, souhaite approfondir son expertise en instrumentation médicale. « Mon expérience m'a appris à être autonome et rigoureux. Je

souhaite aujourd'hui me spécialiser dans un environnement exigeant et pouvoir accompagner les utilisateurs d'équipements médicaux. »

Trois profils différents, mais une même énergie : celle d'une nouvelle génération prête à s'engager dans les métiers techniques et scientifiques qui font tourner les laboratoires au quotidien.

Comment accompagner-vous les étudiants dans leur recherche ?

« Nous les encourageons à candidater le plus tôt possible. Nos développeuses de l'apprentissage les accompagnent à la recherche d'un contrat et les soutiennent dans leurs démarches au travers d'ateliers CV/LM, simulations d'entretiens de recrutement, journées job-dating et transmission d'offres de contrat en alternance.

Un dernier mot aux entreprises et aux étudiants ?

« Nous avons besoin d'entreprises partenaires pour accueillir nos alternants. C'est un investissement gagnant-gagnant. L'alternance permet d'intégrer un jeune scientifique, déjà sensibilisé aux réalités du laboratoire et aux exigences techniques et commerciales, tout en le formant à votre culture, vos produits, vos méthodes.

Quant aux étudiants Bac+2 scientifiques, qu'ils n'hésitent pas ! Ces métiers conjuguant technologie, biologie et relation humaine sont passionnants, avec de vraies perspectives d'évolution, vers des postes d'encadrement régional, de direction SAV ou d'ingénieur d'affaires. »

À l'heure où le laboratoire se transforme, les licences professionnelles Service Client et Vente & Marketing de l'ESTBA s'imposent plus que jamais comme des tremplins stratégiques. Entre excellence académique et immersion terrain, elles forment les ambassadeurs techniques et les experts du service qui feront le laboratoire de demain. Entreprises du secteur, ouvrez vos portes aux alternants. Futurs diplômés Bac+2, osez franchir le pas. Le marché vous attend !

Pour en savoir plus :

www.estba.org
dafp@estba.org
arnie.sitaatangana@estba.org