



### 贺周简历

医学硕士，副主任医师  
华景齿科诊所、北京精英齿科培训中心创建人

#### 学历：

1983—1989

华西医科大学口腔医学院毕业，获医学学士学位

1994—1995

澳大利亚悉尼大学进修学习

1995—1998

协和医科大学基础医学院毕业，获医学硕士学位

#### 工作经历：

1989—2004卫生部中日友好医院住院医师、主治医师、副主任医师，其间曾担任中日友好医院口腔中心执行副总监、北京大学医院口腔中心主任、北京口腔工作者协会理事兼医疗管理部 and 医师权益部主任、精英齿科网站主编、北京国际牙医交流会主席，发表专业文章30余篇（部）。2000—至今，建立北京康联精英齿科技术发展公司、北京大学医院口腔医疗中心（2001—2005）、北京华景齿科诊所和精英齿科管理培训中心。具有多种体制下的专业从业经历，参与创建并管理过多种经营模式的口腔医疗机构。

通讯地址：北京市朝阳区建国路88号SOHO现代城D座1912室，100022

Email: hezhou1912@126.com

联系电话：010-85805588 13701016803



# 开业牙医“教父” ——贺周

文：张帆





### 【编者按】

贺周，当今业内公认的中国最优秀的开业牙医之一。他创办的华景齿科是北京，乃至全国的高端齿科诊所的标杆，其高品质齿科医疗服务水平和优秀的管理模式完全与国际接轨。凭借非凡的技术水平和超前的经营管理理念，华景齿科在口腔医疗行业内和高端客户群中保持了其独有的品牌魅力，贺周医生被推选为“北京民营口腔医疗分会主委”、“第三届北京国际牙医交流会主席”、“中华口腔医学会民营口腔医疗分会委员”。

行医20年，与其合作并在工作中得到指导的医生不下百名，已经培养和帮助数十名牙医自主创业。为了传递牙医的创业思想，贺医生曾在北大、首都医大等高校为在校的口腔专业学生们进行讲学和创业的启蒙教育。2009年12月，贺医生的专业团队和管理团队先后开办了诊所核心技术系列培训和诊所核心管理技术培训课程，继续鼓励牙医自主创业。贺医生最大的愿望是帮助牙医同行在创业的任何阶段，实现“成功创业、完美人生”的理念和目标，同时也成就“引领行业进入高品质的时代”的至高理想。

贺周，被同行称为2009年中国最具影响力的牙医之一。

12月的北京，冰天雪地，裹着厚重的大衣，循着名片的指引，笔者来到了SOHO现代城的19层。一路看去，都是些标准的写字间，很难想象被誉为全国高端牙科诊所标杆的华景齿科就这样低调地存在于这些写字间之中。也许走快了，你就会不小心错过。

俗话说“酒香不怕巷子深”，贺周老师经营的华景齿科即使“隐身”于国贸商圈内高楼林立处，还是被那些追求专业技术和高品质服务的人们发现和认可了。外国使馆大使、外资公司高管、名流商贾……宾客盈门，很多名流、明星都成为了华景的客人。“去华景看牙”竟也成了这些高端客户群高品质生活的象征。

走进诊所，豁然开朗，温暖的气息如春天般扑面而来，明亮生动的色彩争着跳入眼帘，优雅的音符和着咖啡的香味在空中飘荡，温馨的氛围迅速地包围每一个访客。一扇门，隔开的不仅仅是空间，更像是隔出了两个不同的季节，柳暗花明又一村的感觉今天才真正有了深切的体会。

华景诊所有家一样的环境，家一样的设施，还有家人般的温暖。在我放下行李坐下后，贺老师就立刻给我递上了一杯暖暖的咖啡。贺老师头发修整得很有型，略带南方口音的普通话和不时跳跃出来的英文，加上他真诚可亲的笑容，很像学者，无论如何也看不出他是一个多年经营专业且高质的私人牙科诊所的老板。最高学府的学习经历和多年历练的经验以及诊所内专业、优良的配套设施让很多名流、明星成为了他的客人。

我们的采访在有趣的聊天中进行，没有生硬的提问，也没有无所适从的回答。贺周老师就像一个兄长一样将他的经营理念和管理心得娓娓道来。

### 诊所经营管理最大的挑战就是细枝末节

贺周老师说，最近他在走访一些诊所时发现，有些诊所地点、服务、技术都不错，但是客人却很少，效益仅能维持，问题出在哪里？

“这是一个复杂的问题。主要在于诊所的决策者有没有迎合市场发展的战略！就是思考问题的角度和立场是否符合市场的需求。其次，技术出身的牙医创业者，



创业的乐观主义者，思想保守、技术独大、经验驱使、固步自封等等，这也是我对自己创业之初状态的客观自我评价。而优秀的诊所及其经营者应该从问题出发，用有穿透力的眼光洞悉一切细微的变化，通过可以积累的持续的改进和创新，转变成全诊所可以有效执行的能力。这就要求我们的管理模式、工作流程要创新，这是对诊所成长和发展的最大挑战。医生不要再只是埋头于治，总在低着头，要把头抬起来，看看方向。”

确实如此，贺周老师所谓的“一切细微的变化”在华景齿科的各个角落都展现得淋漓尽致。前台是接受过专业管理培训的MBA，有丰富的专业知识，可以用通俗的语言为患者讲解每一个复杂的治疗，将客户管理融入日常的一言一行；客厅是病人进行咨询和休息的地方，沙发外套和窗帘的颜色是随季节变化而改变的；每个病人都会在一间独立的诊室里接受治疗，每间诊室都配有一套完整的设备，病人不会担心自己的隐私问题；每一个进入卫生间的客人都会感觉到自己是第一个使用者，因为水池不会有水滴，毛巾也是叠放整齐的；还有专为小天使们安排的空间，挂满了小客人的绘画、手工作品；每一个再次进入诊所的小朋友在电脑上看到的绝对不会是同样的动画片；阅览架上的杂志永远是最新的……

别看这都是些细枝末节，但真正要长期坚持和不折不扣的关注就要求我们的管理模式、工作流程要改进和创新，这也正是对诊所经营管理最大的挑战……

### 真正的服务是简单、专注和持久

说到服务，贺周老师在这里重墨强调了客户的维护。他说：“从劳动的复杂程度和收益角度来看，如果一个诊所靠基本的口腔健康维护和相对简单的治疗就可以维持运营，这就是一个成熟和成功的诊所。那所谓的简单是什么呢？——就是健康的人也会定期去拜访你的诊所。”

“不明白，为什么健康的人也会定期去拜访你的诊所呢？”

贺老师笑道：“这正是简单背后的真正的不简单。你的诊所服务要足够的好，要好得与众不同，好得很稀缺，才能吸引他们的到来。这是诊所的服务价值所在。我们会给予那些定期拜访诊所，看似花钱少的客户更大的关注，他们构成了诊所的核心客户群体。在市场方面我们很关注内部拓展，这会起到“润物细无声”的效果。这其实不是一个创新的方法，“坚持”才是这种方法的创新。”

这席话让我豁然开朗，华景是把客户、信用以及对客户的关爱都储存起来，就像一个基金账户，让它总在牛市中不断增值……

在一个美食杂志对贺医生的采访中，贺周老师这样描述开诊所的体会：“其实我觉得开诊所和开餐厅的道理是一样的，餐厅食材的质量就好比诊所硬件设施的配备，诊所医师的技术就好比餐厅厨师的手法，而美味的佳肴更是需要完美的服务加以润色，三者相辅相成，缺一不可。要想吸引住回头客，得到挑剔客人的认可，就必须把这三者的结合做到天衣无缝。”

### 诊所不能唯技术论

贺老师关于树脂的文章写道：多年的临床实践并结合诊所的经验，给了我们这样的启示：一个技术只有融入了更多人文服务精神和职业感染的力量，才会构筑一副完美的技术服务的立体画面，并最终表现在诊所业务的提升上。

“诊所的技术不能唯技术论。在操作过程中，考虑患者本人对于技术的愉悦感受极为重要。”

“目前新技术、新产品日新月异，这就要求我们既要关注那些提高



牙齿形状的吊顶体现出主人的精心和细致。





诊所的前台是具备丰富专业知识的管理型复合人才，可以用通俗的专业语言为客户讲解，将客户管理融入日常的一言一行。



临床效率和安全程度的方法和产品，减少操作时间，又要提高客户满意度。这是一个重要和有价值的临床考虑，这也是我们理解和应用牙科新技术的基本观点。”

“我经常问我自己，诊所中使用的技术和产品是否能够真正提升医疗和服务的价值？患者初次到访你的诊所有时心存疑虑，通常是因为你的诊所和团队看起来就不够好，或者是不够强。如果能够切实地思考这方面的问题，一定有助于提高诊所内部营销的实力。”

### 牙医创业要跨越障碍

“创业需要勇敢、天性和能力。有人这样描述：创业，是一种透彻灵魂的人生选择，是任何一种阻力都不可侵蚀，任何外部条件变化所不能剥夺、打垮的精神选择。我十分认同。”这是贺周医生对于创业的理解。

贺周医生对于牙医开业作了如下的解读：“如果一旦选择了创业，就必将面对种种挑战，而有些挑战往往是我们以前所无法预料到的。下面是可能出现的状况：

#### ■ 角色转换问题：

在从技术型转化为管理型再跨越到创业型医生需要具备管理型的素质和敏锐的市场洞察力，要具备医生+经理+投资人三位一

体的角色要求。但是如果从一名技术型的专业人员成为创业型的医生，我认为这种跨越会造成很大的压力，遇到自身难以突破的瓶颈。

#### ■ 对于市场的认知：

医生所处环境和体制会对它未来的创业有至关重要的影响。在成熟的医疗机构工作，特别是在公立医院，病人的信任是医疗品牌多年经营的结果，患者之所以来找医生就诊是认可你所在的品牌，进而认同医生的技术和服务。而这些在诊所，需要你自己一手辛苦创立，医生必须足够的优秀才能吸引患者慕名而来，所以市场的考验往往需要开业牙医在开业之初艰难面对。创业的医生必须很努力很专一才会变得很有名，这才会有了品牌，有了市场，这是一个微观跨越宏观的过程，是辛苦但是可靠的过程，受用一生。

#### ■ 对于服务的理解：

在诊所，服务以微观和细节的方式表现出来，我们能不能完成从自己个人的服务意识向团队的服务能力的跨越？往往从公立医院出来的医生，特别是大医院、三级医院有影响的医生出来，他们创业会有较大的落差，是因为要跨越更多障碍。

#### 对技术的理解：

我在以前的文章中提出过“诊所的技术”这个概念，





贺周医生开办根管治疗及诊所管理培训班，授予学员毕业证书

它的核心就是均衡、精细、安全与高效。对于技术和市场营销的问题，我也在此提出一个观点，对每一位开业牙医来说，客户对你的认可是技术服务的延伸，是通过技术转化为服务的结果，而不是技术本身的结果。”

### 美丽的家庭

采访就在这融洽的氛围中接近尾声，一度以为自己只是在拜访一位久未逢面的老朋友。时至傍晚，贺老师盛情邀请我至家中共进晚餐。

眼中三分凌厉，七分笑意的贺周，以专注和细致经营着自己的诊所，却以随性和洒脱经营自己的三口之家。

回去的路上，谈起贺太太和孩子，幸福感立即悄然地浮上了贺老师的笑容。人们都说一个成功的男人背后必有一个默默奉献的女人。不出所料，贺老师说：“太太本来是在跨国公司做高层管理的，为了帮助我创业，毅然辞职投入了诊所的管理。诊所的设计、布置、更新都是她最擅长的事情。”从贺老师的言语中，我们可以听出他对妻子无条件支持自己事业的感谢和爱怜之情。

一进门，家中温馨而亲切的气氛瞬间感染到了我。刚刚结束工作的贺太太起身迎接了我们。虽然早有期待，但还是被贺太太那种干练又优雅的气质所折服。晚餐丰盛而精致，大家都赞不绝口。席间，贺老师一直笑容满面，对太太体贴呵护，对孩子疼爱有加，贺太太高贵典雅又不失恬淡贤淑，他们可爱的儿子活泼聪明又懂礼貌，可以看出这是一个被幸福紧紧包围的家。

我被这浓浓的幸福感动了，沉浸其中。当你把满满的幸福之杯传递给旁人的时候，他们必定会以更大更满的幸福之杯回赠与你！好美丽的一家！它的核心就是均衡、精细、安全与高效。对于技术和市场营销的问题，我也在此提出一个观点，对每一位开业牙医来说，客户对你的认可是技术服务的延伸，是通过技术转化为服务的结果，而不是技术本身的结果。”

人们都说一个成功的男人背后必有一个默默奉献的女人。不出所料，贺老师说：“太太本来是在跨国公司做高层管理的，为了帮助我创业，毅然辞职投入了诊所的管理。诊所的设计、布置、更新都是她最擅长的事情。”

### 贺周语录

1. 牙医天生就是“适合自主开业”的职业。
2. 在诊所实际的管理经营中，对于从技术到服务理念跨越，对于新技术的追逐和服务质量的管理以及面对变化莫测市场的挑战，是每一位开业医生需要经历的“心理磨砺”与“思想变革”的过程。
3. “指挥作战的应该是听到枪炮声的人。”在问及是否赞同外行人经营牙科诊所时如是说。
4. 游泳的冠军只有一个，但是他的成功经验总是值得学习的。
5. 当我们已经具备了创业和勇敢的天性，有了执着和专一的信念，再经岁月的历练，恰逢其时地去追随心灵的感召吧，迈出勇于创业的那一步，去实现人生新的跨越。
6. 诊所形象，价值百万。
7. 把精湛的医术与米开朗其罗式艺术相融合，牙医是科学和艺术的化身。
8. 你要如何才能成为一个好的牙医？你要如何才能真正了解你的客人？你一定要彻底了解口腔这个行业的本质是什么。

