

# 联合早报



8 887181 600005

MICA (P) 056/07/2010

今天82大版 / 售价80¢

sph 新加坡报业控股

Lianhe Zaobao www.zaobao.com

南洋·星洲

2010年12月9日 Thursday 星期四 农历庚寅年十一月初四

Smile Inc

## 修复和美容牙科服务 让人拥有自信微笑

报道 / 胡渊文 摄影 / 何炳耀

陈式和医生和钟蒙爱夫妻档于1997年创立Smile Inc, 提供修复和美容牙科服务。



AN ASME-LIANHE ZAobao AWARD

新加坡金字品牌奖

Singapore  
Prestige  
Brand Award 10



“当病人听到或看到Smile Inc这个名字时, 他们会联想到病人在诊所愉快的经历, 更重要的是, 在走出诊所时挂着迷人的微笑。”

- 钟蒙爱



说起去看牙医, 不少人马上联想到的便是牙痛。本地牙医诊所Smile Inc希望改变人们对看牙医的态度, 让大家了解到, 看牙医除了治牙痛外, 还能让人拥有自信的微笑。

陈式和医生和钟蒙爱这对夫妻档于1997年创立Smile Inc, 提供修复和美容牙科服务。

陈式和从新加坡国立大学毕业, 持有牙科手术学士学位, 之后在英国伦敦的Eastman牙科学院(Eastman Dental Institute)完成了牙科修复学硕士研究生课程。

钟蒙爱则获得国立大学社会学的荣誉学位, 在得到莱佛士奖学金后赴英国伦敦经济学院(LSE)深造, 获得政治学硕士学位。

在创业前, 两人都拥有稳定的工作。陈式和在一家私人牙医诊所工作, 钟蒙爱则在新加坡旅游局总裁办公室的企业发展单位任职。

早在大学的时候, 陈式和便觉察到了修复牙科的巨大市场潜力。钟蒙爱则通过时尚杂志, 了解到90年代美国开始流行激光牙齿美白服务。

提供修复和美容牙科服务

两人甚至在美国度蜜月的时候还不忘考察这个市场, 在生产激光牙齿美白设备的一家美国公司实地进行测试, 并买下了第一台机器。

在1997年时, 本地提供修复和美容牙科服务的诊所不多, 两人毅然决定辞去工作, 投资10万元开设第一家诊所。

身为公司董事经理的钟蒙爱回忆说, 当初有许多人曾质疑她放弃自己职业的选择, 不过她表示从来没有后悔过。

钟蒙爱说, 本地的牙医往往以医生的名字来命名诊所, 而Smile Inc这个名字的含义就是要病人拥有自信的微笑。

她说, 当病人听到或看到Smile Inc这个名字时, 他们会联想到病人在诊所愉快的经历, 更重要的是, 在走出诊所时挂着迷人的微笑。

在当时, 一般诊所总是以医生的名字命名, 例如陈医生诊所。钟蒙爱说, 用了“Smile”这个字眼, 不仅让自己的品牌脱颖而出, 也为品牌增添了积极乐观的气息。

开办牙医诊所需要购买高科技设备和仪器, 这要不少的投资。两人动用自己的积蓄购买了第一台仪器, 在短短一年内便取得盈利, 还清了所有的贷款。

钟蒙爱说, Smile Inc的商业模式非常成功, 平均每名牙医获得的营收, 比全国的平均水平高七倍。

不过新生的品牌像婴儿一样, 成长的过程中面临各种挑战, 如果不能克服, 就会半途夭折。

经历的最艰难的时期

Smile Inc的大胆创新招来了一些业内人士的非议。当时牙医业对诊所公开宣传还有诸多限制。而Smile Inc于1997年接受了Female杂志的访问, 文章于次年1月刊登。

牙科委员会认为陈式和在接受采访时为自己的诊所所作宣传, 违反了牙医条例, 因此将他除名。

这也是Smile Inc经历的最艰难的时期。那是他们开业的第一年, 又遇上亚洲金融危机, 在这期间, 钟蒙爱的父亲过世了。

为了争取自己的利益, 陈式和决定上诉, 终于在1999年成功恢复牙医资格。

钟蒙爱说, 其中最感人的是, 有病人竟然提主要为公司支付法律费用, 希望公司尽早打赢官司。

上诉成功结果还为公司做了免费的宣传, 因为报章在封面刊登了他们胜诉的消息。

医疗和牙医业于2004年除去了做广告的限制, 现在Smile Inc被誉为牙医业的“广告先驱”。

陈式和表示, 公司成功的主要因素是, 公司利用高科技提供高水准的服务。例如, Smile Inc是最早使用医院消毒标准的牙医诊所之一, 在沙斯爆发的时候, 这帮助诊所吸引了更多的病人。

Smile Inc于1998年在福临购物中心(Forum the Shopping Mall)开了第二家诊所, 主要是面向儿童。接下来于2007年、今年分别在莱佛士码头一号和文华购物廊(Mandarin Gallery)增添两家诊所。

目前Smile Inc约有70%的病人是外籍人士, 只有30%是本地人。

整洁牙齿与外表一样重要

钟蒙爱指出, 本地的牙科病人往往是等到牙痛才看医生, Smile Inc要提高人们的预防意识, 让大家认识到, 有整齐洁白的牙齿对个人形象和其他外表一样重要。

Smile Inc今年第一次参加新加坡金字品牌奖, 获得成名品牌奖。钟蒙爱认为, 金字品牌奖是个优秀的平台, 可以让公众了解Smile Inc这个品牌, 从而有助于业务的扩展。

公司接下来计划进军中国市场。钟蒙爱说, 目前已有不少中国人专程来到新加坡, 寻求本地的牙医服务, 包括不少中国大企业的总裁, 有不少人提出希望Smile Inc在中国开设诊所。

她表示, 公司正在和几个合作伙伴商谈, 探讨在北京和上海的发展机会。