

Transcript: Franchesca

Baez-6670136621973504-5433195972837376

Full Transcript

Thank you for calling Benefits in a Car. My name is Francesca. How can I assist you today? Hi, um, I'm calling on behalf of, uh, Gerardo Gonzalez Ramirez, and, um, he would just want to-- he would like to know what lab he can use with his insurance. Okay, do you have the number there with you? Yeah. Uh, yes. Would you like to speak with him? Um, yes. I will need to get into his account to see which plan he has, to see if there's any network or restrictions on it. Okay, so, um, he's here by me and you on speaker. So at least, like he-- he can just say his name or, and then I can just, like, keep talking to you? Um, I'll have to speak with him because I have to verify sensitive information. If you don't speak English, I speak Spanish. Oh, do you speak Spanish? Oh, okay. Yes ma'am. Okay. A ver. Te he localizado. Sí, buenas tardes, señor Gerardo. Mi nombre es Francesca con Benefits in a Car. ¿Usted me autoriza hablar con usted en una línea en speaker? Ajá, sí. Ah, okay. Necesito chequear cuál es el plan que usted tiene para ver si su plan tiene alguna restricción, con cuál agencia temporal usted trabaja. Es, ah... Partner Personal. ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Siete, dos, cinco, cinco. Me dijo apellido González. ¿Correcto? Sí. Ok. Y para verificar que estoy viendo la cuenta correcta, ¿me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento? Por favor. Eh, tres noventas, Gentry Way, tra-trágas treinta y dos. Eh, siete, veinte, seis, tres. Tengo nuevo número de contacto siete, siete, cinco, tres, cero, tres, cinco, cinco, seis, cero. Sí. Y tengo su correo como geraldogonzalez2063@gmail.com. Sí. Ok. Veamos. Ok, so, usted está currentemente activo en el plan VIP Prime. Los dueños de ese plan son American Public Life. Ellos no tienen ningún requisito de red. Puede ir a cualquier lugar que le acepten la aseguranza. Si desea le puedo dar el número y transferirlo a Multiplan Network. Ellos tendrían una lista donde lo pueden asistir buscando proveedores en su área que sí acepten su aseguranza. Sí, es lo que ocupo yo esto porque he ido a algunas y que no, no, no encuentran esa aseguranza. Entonces quiero que me manden como un, un-- pues información sobre los lugares que puedo ir a visitar aquí en Reno. Ok. Yo le puedo mandar el número telefónico de ellos y la página web al igual que transferirlo, porque ellos son los únicos que tienen esa lista... Entonces, ¿me va a dar los números para hablar ahí para que me manden la lista de los lugares donde puedo visitar? Sí, señor. Yo se lo voy a-- Se lo estoy enviando ahora mismo a su correo electrónico para que lo tenga y lo voy a transferir ahora, si quiere también escribir el número por si acaso la línea se cae. A ver, dígame. Es el ochocientos. Ochocientos... Cuatro, cinco, siete. Sí. Uno, cuatro, cero, tres. Ajá. Y se llaman Multiplan. Ese es el nombre de la compañía. Ahí es donde voy a hablar para que me manden el... O sea, voy a hablar con ellos para, ¿para qué? Para que la lista de cuáles son las oficinas y los doctores cerca de su área que aceptan su aseguranza. Oh. ¿Y también le van a decir del laboratorio? Sí, bueno, entonces necesito hablar a este número para que me mande la lista, ¿verdad? Correcto, sí. Eh, señora, ellos vienen siendo el network providers. El plan

no tiene network requirement, pero si tienen un network provider que asiste a los clientes, ¿no sé si hay otra manera de explicarlo de la manera que lo está explicando el señor González? Ok, está bien. Eso lo-- lo que pasa es que yo ahorita hablé a ese número y nomás son puras máquinas, no te responde nadie, ¿no sabes si es una extensión o algo que podamos llamar? No, lamentablemente no, a nosotros solamente nos dieron el número así. Pueden tratar la página web si quieren, que es multiplan.com. Ok, aquí en-- aquí en la tarjeta de ti nuestro número que es customer service. Tal vez voy a hablar ahí. 800 está el nueve, treinta y tres, treinta y siete, treinta y cuatro. Tal vez pueda ser- Más mejor, pero muchas gracias- Por su ayuda. Por supuesto un placer que tenga un buen día. Bye. Bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Thank you for calling Benefits in a Car. My name is Francesca. How can I assist you today?

Speaker speaker_1: Hi, um, I'm calling on behalf of, uh, Gerardo Gonzalez Ramirez, and, um, he would just want to-- he would like to know what lab he can use with his insurance.

Speaker speaker_0: Okay, do you have the number there with you?

Speaker speaker_1: Yeah. Uh, yes. Would you like to speak with him?

Speaker speaker_0: Um, yes. I will need to get into his account to see which plan he has, to see if there's any network or restrictions on it.

Speaker speaker_1: Okay, so, um, he's here by me and you on speaker. So at least, like he-- he can just say his name or, and then I can just, like, keep talking to you?

Speaker speaker_0: Um, I'll have to speak with him because I have to verify sensitive information. If you don't speak English, I speak Spanish.

Speaker speaker_1: Oh, do you speak Spanish? Oh, okay.

Speaker speaker_0: Yes ma'am.

Speaker speaker_1: Okay.

Speaker speaker_2: A ver. Te he localizado.

Speaker speaker_0: Sí, buenas tardes, señor Gerardo. Mi nombre es Francesca con Benefits in a Car. ¿Usted me autoriza hablar con usted en una línea en speaker?

Speaker speaker_2: Ajá, sí.

Speaker speaker_0: Ah, okay. Necesito chequear cuál es el plan que usted tiene para ver si su plan tiene alguna restricción, con cuál agencia temporal usted trabaja.

Speaker speaker_2: Es, ah... Partner Personal.

Speaker speaker_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Siete, dos, cinco, cinco.

Speaker speaker_0: Me dijo apellido González. ¿Correcto?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_0: Ok. Y para verificar que estoy viendo la cuenta correcta, ¿me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento? Por favor.

Speaker speaker_2: Eh, tres noventas, Gentry Way, tra-tráigas treinta y dos. Eh, siete, veinte, seis, tres.

Speaker speaker_0: Tengo nuevo número de contacto siete, siete, cinco, tres, cero, tres, cinco, cinco, seis, cero.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_0: Y tengo su correo como geraldogonzalez2063@gmail.com.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_0: Ok. Veamos. Ok, so, usted está currentemente activo en el plan VIP Prime. Los dueños de ese plan son American Public Life. Ellos no tienen ningún requisito de red. Puede ir a cualquier lugar que le acepten la aseguranza. Si desea le puedo dar el número y transferirlo a Multiplan Network. Ellos tendrían una lista donde lo pueden asistir buscando proveedores en su área que sí acepten su aseguranza.

Speaker speaker_2: Sí, es lo que ocupo yo esto porque he ido a algunas y que no, no, no encuentran esa aseguranza. Entonces quiero que me manden como un, un-- pues información sobre los lugares que puedo ir a visitar aquí en Reno.

Speaker speaker_0: Ok. Yo le puedo mandar el número telefónico de ellos y la página web al igual que transferirlo, porque ellos son los únicos que tienen esa lista...

Speaker speaker_2: Entonces, ¿me va a dar los números para hablar ahí para que me manden la lista de los lugares donde puedo visitar?

Speaker speaker_0: Sí, señor. Yo se lo voy a-- Se lo estoy enviando ahora mismo a su correo electrónico para que lo tenga y lo voy a transferir ahora, si quiere también escribir el número por si acaso la línea se cae.

Speaker speaker_1: A ver, dígame.

Speaker speaker_0: Es el ochocientos.

Speaker speaker_2: Ochocientos...

Speaker speaker_0: Cuatro, cinco, siete.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Uno, cuatro, cero, tres.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_0: Y se llaman Multiplan. Ese es el nombre de la compañía.

Speaker speaker_2: Ahí es donde voy a hablar para que me manden el... O sea, voy a hablar con ellos para, ¿para qué?

Speaker speaker_0: Para que la lista de cuáles son las oficinas y los doctores cerca de su área que aceptan su aseguranza.

Speaker speaker_1: Oh.

Speaker speaker_3: ¿Y también le van a decir del laboratorio?

Speaker speaker_2: Sí, bueno, entonces necesito hablar a este número para que me mande la lista, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Correcto, sí. Eh, señora, ellos vienen siendo el network providers. El plan no tiene network requirement, pero si tienen un network provider que asiste a los clientes, ¿no sé si hay otra manera de explicarlo de la manera que lo está explicando el señor González?

Speaker speaker_1: Ok, está bien. Eso lo-- lo que pasa es que yo ahorita hablé a ese número y nomás son puras máquinas, no te responde nadie, ¿no sabes si es una extensión o algo que podamos llamar?

Speaker speaker_0: No, lamentablemente no, a nosotros solamente nos dieron el número así. Pueden tratar la página web si quieren, que es multiplan.com.

Speaker speaker_1: Ok, aquí en-- aquí en la tarjeta de ti nuestro número que es customer service. Tal vez voy a hablar ahí. 800 está el nueve, treinta y tres, treinta y siete, treinta y cuatro. Tal vez pueda ser- Más mejor, pero muchas gracias- Por su ayuda.

Speaker speaker_0: Por supuesto un placer que tenga un buen día.

Speaker speaker_3: Bye.

Speaker speaker_0: Bye.