

Transcript: Sara

Marulanda-6691870520819712-6118258579521536

Full Transcript

Yo voy a hablar con él. Thank you for calling with American Express. My name is Sarah. May I have your name, please? Hi, Sarah. My name is Nuria. Em, if I give the-- si he gives you permission, can I talk to you about it or...? ¿You need to speak to him? Okay, okay, hold on . Are you... are you the person in the, in the system? Are you the employee? ¿Is he the employee? No, I'm not the employee. I'm the, eh, the person that he lives with. But he wanted me, me to talk to you guys. So he's here. So, I can talk- Okay, okay. So he can give you information? Okay, hold on one second. Make sure... ??? Let me get him. You speak Spanish, right, Sarah? Sí, sí, señora. Si, señora. Ah, okay. Dale permiso para que yo hable con él. Dile que sí. Sí, puede hablar. A ver, buenas tardes. ¿Con quién tengo el gusto? Con Luis. Señor Luis, ¿cómo le puedo ayudar? A ver, yo recibí un mensaje ahí de ustedes, de la compañía HSS, que tenía treinta días, no sé, para verificar algo, no sé, no he entendido qué. Ok, nosotros somos administradores de seguro médico para diferentes agencias de empleo. ¿Usted dice HSS? Sí. Ok, regáleme, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ver qué es lo que le están diciendo, porque, pues, no sé. ¿Me regala los últimos cuatro de su seguro social, por favor? ¿Cuáles son, don Luisito, del seguro? 4671- ¿8671? 4671. Ok, yo voy a necesitar que el señor me verifique una información para poder continuar con la conversación, ¿ok? Ok, ¿qué más necesita? No, primero que todo, me dice que se llama Luis. ¿Cuál es el apellido? Rodríguez Quevedo, Luis Ángel Rodríguez Quevedo. Ok. Señor Luis, necesito que, primero que todo, me verifique una información para poder proveer alguna información rele-- relevante a esta cuenta. ¿Me verifica, por favor, su fecha de nacimiento y su dirección? Abril 23 de 1997. Okey, okey. Te doy la dirección porque... ???????? Bueno, que me la den un momentico. 89 ventas South West, Calle Primavera Miami Florida tres tres uno siete cuatro. ¿Ok? ¿Y usted le da permiso a la señora para que hable por usted? Sí. ¿Y quién es la señora? Perdón. Nuri. Mi prima, Nuria. ¿Nuria, la prima? Sí. Ok, señores, ¿cómo puedo ayudarles? Ok, no necesitábamos... ¿Qué significaba? Tú dices que es el seguro, el seguro. Eh, yo no sé, porque el Mariners, eh, va a cerrar, ¿no? Porque están en reparación. ¿El Mariners? ¿Qué es eso? Perdón, el Mandarin, que es el hotel donde él está trabajando. El Mandarin, ok. Y... El Mandarin, hoy dice que van a cerrar para hacer unos arreglos. Ok, ¿y qué es lo que necesitan? Bueno, él necesitaba que verificaba lo que le estaban en- enviando. Sí, él recibió su primer pago ya y todo, pero, eh, el-el, eh, él no sabe, eh, lo que va a pasar. Tú sabes, no le han dicho que los van a, a botar, les dijeron que los iban a llamar cuando estuvieran listos o lo iban a reco-- re-- lo iban a mandar a otro hotel, pero todavía no saben. Entonces, no sé- Mire, vea. Eh, me... Ay, a mí me da muchísima pena, pero esa c-- esta conversación está siendo grabada y yo... Él... A ver, yo no le puedo dar información a usted porque usted no está en la cuenta de él y usted no es la esposa o, o, sino la prima. Eh, cualquier información relacionada a lo que es el seguro médico yo la tengo que discutir con

él. Eh, pero si usted me está preguntando desde trabajo, mmm, eso tiene que ser directamente con Hospitality and Staffing Solutions. Nosotros no... Ya- Nosotros somos solo de seguros médicos. Yo sé, porque la duda de él era esa, ¿ve? Como están en, en stand by, él no sabe si él puede coger el seguro ahora o no lo puede coger, todo ese tipo de cosas, ¿ve? Entonces, tendría que llamar a la compañía. No, yo le puedo dar información, pero a él. Es que, es que usted no está en la cuenta, so, yo no le puedo dar información a usted a ver si le ha dado el permiso. Si usted estuviera en la cuenta, pues sería distinto. Lo único que le puedo decir-- Lo, lo único que le puedo decir es que la cuenta de él no está activa todavía, so tiene que comunicarse con el Mandarin para que le ayude. ¿El señor ya se fue? Sí, se fue. Está apuradito porque, eh, como no tiene trabajo ahora, porque no, no están trabajando ahora, fue a ver qué podría encontrar, ¿eh? Mientras que el Mandarin le llama. Sí, le entiendo. Sí, no puedo discutir con usted ninguna de esa información ni de para cuándo ni nada, porque, en realidad, usted no está en la cuenta, entonces, no, no, no me lo permite. Efectivamente, no, yo lo sé, yo lo sé, yo trabaje en eso, así que no te preocupes. Lo que pasa que-Referencias, si puede escribir o no y si le hacen las deducciones o no para activar o lo que sea, lo mejor es que se comunique con Hospitality. Efectivamente, por eso es la pregunt-- Claro. Porque mire, en general, en general, eh... No relacionado a él o alguna persona en específico, en general, el seguro va a ser por medio de Hospitality y Staffing Solutions, no del Mandarin. Mandarin es el sitio donde él tiene la asignación. So, así él lo manden a cuatro diferentes sitios durante una semana, él va a seguir con su seguro porque es por Hospitality. Claro. So, que- No sé qué, qué le digan ellos allá de si tienen más asignaciones o no, más sitios donde lo van a mandar a trabajar o no, pero definitivamente el seguro va a ser por Hospitality, no por el Mandarin. No por el Mandarin. Sí, señora. Claro, claro, yo entiendo, yo entiendo, yo entiendo, yo entiendo. Yo se lo explico a él cuando él regrese y que él llame entonces. Ok, sí. ¿Y cuál es su nombre? Perdón, solo para mis notas. Mi nombre es-- Sí, mi nombre es Nuria. Él vive conmigo aquí en la casa. Ah, bueno, señora. Señora, yo le... En realidad no, es que... Sí, es que todo lo que tenga que ver con-con si... eso pues tiene que ver con-con-con Hospitality. Yo sé, con lo del Confidentiality, yo sé cómo - Ajá, sí señora. Yo comprendo. Lo que pasa es que él quería porque yo me expreso un poquito mejor que él ve en ciertas cosas y y sé un poquito más que él, porque él no, no tiene tanto tiempo viviendo en este país, entonces se confunde, ¿ve? Esa es la razón que te estoy- Yo lo entiendo. Que yo hablo. Ajá. Yo le entiendo perfectamente. Pero sería bueno que si tiene alguna duda, pues que les quede al lado, esté con usted. Pueden llamar hasta más temprano. Nosotros estamos aquí de ocho de la mañana a ocho de la noche, hora del este. Pueden llamar y se le puede explicar a él y ya él si necesita alguna aclaración y usted se la puede dar, pues con mucho gusto, ¿verdad? Perfecto, ok, yo se lo digo, no hay problema. Bueno, señora. Ok, muchas gracias por su ayuda. Con muchísimo gusto, señora Nuria, que esté muy bien y gracias por comunicarse con Benefits en el caso. Gracias, hasta luego. Ok, que esté muy bien. Bye.

Conversation Format

Speaker None: Yo voy a hablar con él. Thank you for calling with American Express. My name is Sarah. May I have your name, please? Hi, Sarah. My name is Nuria. Em, if I give

the-- si he gives you permission, can I talk to you about it or...? ¿You need to speak to him? Okay, okay, hold on . Are you... are you the person in the, in theee system? Are you the employee? ¿Is he the employee? No, I'm not the employee. I'm the, eh, the person that he lives with. But he wanted me, me to talk to you guys. So he's here. So, I can talk- Okay, okay. So he can give you information? Okay, hold on one second. Make sure... ??? Let me get him. You speak Spanish, right, Sarah? Sí, sí, señora. Si, señora. Ah, okay. Dale permiso para que yo hable con él. Dile que sí. Sí, puede hablar. A ver, buenas tardes. ¿Con quién tengo el gusto? Con Luis. Señor Luis, ¿cómo le puedo ayudar? A ver, yo recibí un mensaje ahí de ustedes, de la compañía HSS, que tenía treinta días, no sé, para verificar algo, no sé, no he entendido qué. Ok, nosotros somos administradores de seguro médico para diferentes agencias de empleo. ¿Usted dice HSS? Sí. Ok, regáleme, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ver qué es lo que le están diciendo, porque, pues, no sé. ¿Me regala los últimos cuatro de su seguro social, por favor? ¿Cuáles son, don Luisito, del seguro? 4671-¿8671? 4671. Ok, yo voy a necesitar que el señor me verifique una información para poder continuar con la conversación, ¿ok? Ok, ¿qué más necesita? No, primero que todo, me dice que se llama Luis. ¿Cuál es el apellido? Rodríguez Quevedo, Luis Ángel Rodríguez Quevedo. Ok. Señor Luis, necesito que, primero que todo, me verifique una información para poder proveer alguna información rele-- relevante a esta cuenta. ¿Me verifica, por favor, su fecha de nacimiento y su dirección? Abril 23 de 1997. Okey, okey. Te doy la dirección porque... ??????? Bueno, que me la den un momentico. 89 ventas South West, Calle Primavera Miami Florida tres tres uno siete cuatro. ¿Ok? ¿Y usted le da permiso a la señora para que hable por usted? Sí. ¿Y quién es la señora? Perdón. Nuri. Mi prima, Nuria. ¿Nuria, la prima? Sí. Ok, señores, ¿cómo puedo ayudarles? Ok, no necesitábamos... ¿Qué significaba? Tú dices que es el seguro, el seguro. Eh, yo no sé, porque el Mariners, eh, va a cerrar, ¿no? Porque están en reparación. ¿El Mariners? ¿Qué es eso? Perdón, el Mandarin, que es el hotel donde él está trabajando. El Mandarin, ok. Y... El Mandarin, hoy dice que van a cerrar para hacer unos arreglos. Ok, ¿y qué es lo que necesitan? Bueno, él necesitaba que verificaba lo que le estaban en- enviando. Sí, él recibió su primer pago ya y todo, pero, eh, el-el, eh, él no sabe, eh, lo que va a pasar. Tú sabes, no le han dicho que los van a, a botar, les dijeron que los iban a llamar cuando estuvieran listos o lo iban a reco-- re-- lo iban a mandar a otro hotel, pero todavía no saben. Entonces, no sé- Mire, vea. Eh, me... Ay, a mí me da muchísima pena, pero esa c-- esta conversación está siendo grabada y yo... Él... A ver, yo no le puedo dar información a usted porque usted no está en la cuenta de él y usted no es la esposa o, o, sino la prima. Eh, cualquier información relacionada a lo que es el seguro médico yo la tengo que discutir con él. Eh, pero si usted me está preguntando desde trabajo, mmm, eso tiene que ser directamente con Hospitality and Staffing Solutions. Nosotros no... Ya- Nosotros somos solo de seguros médicos. Yo sé, porque la duda de él era esa, ¿ve? Como están en, en stand by, él no sabe si él puede coger el seguro ahora o no lo puede coger, todo ese tipo de cosas, ¿ve? Entonces, tendría que llamar a la compañía. No, yo le puedo dar información, pero a él. Es que, es que usted no está en la cuenta, so, yo no le puedo dar información a usted a ver si le ha dado el permiso. Si usted estuviera en la cuenta, pues sería distinto. Lo único que le puedo decir-- Lo, lo único que le puedo decir es que la cuenta de él no está activa todavía, so tiene que comunicarse con el Mandarin para que le ayude. ¿El señor ya se fue? Sí, se fue. Está apuradito porque, eh, como no tiene trabajo ahora, porque no, no están trabajando ahora, fue a ver qué podría encontrar, ¿eh? Mientras que el Mandarin le llama. Sí,

le entiendo. Sí, no puedo discutir con usted ninguna de esa información ni de para cuándo ni nada, porque, en realidad, usted no está en la cuenta, entonces, no, no, no me lo permite. Efectivamente, no, yo lo sé, yo lo sé, yo trabaje en eso, así que no te preocupes. Lo que pasa que-Referencias, si puede escribir o no y si le hacen las deducciones o no para activar o lo que sea, lo mejor es que se comuniquen con Hospitality. Efectivamente, por eso es la pregunt-- Claro. Porque mire, en general, en general, eh... No relacionado a él o alguna persona en específico, en general, el seguro va a ser por medio de Hospitality y Staffing Solutions, no del Mandarin. Mandarin es el sitio donde él tiene la asignación. So, así él lo manden a cuatro diferentes sitios durante una semana, él va a seguir con su seguro porque es por Hospitality. Claro. So, que- No sé qué, qué le digan ellos allá de si tienen más asignaciones o no, más sitios donde lo van a mandar a trabajar o no, pero definitivamente el seguro va a ser por Hospitality, no por el Mandarin. No por el Mandarin. Sí, señora. Claro, claro, yo entiendo, yo entiendo, yo entiendo, yo entiendo. Yo se lo explico a él cuando él regrese y que él llame entonces. Ok, sí. ¿Y cuál es su nombre? Perdón, solo para mis notas. Mi nombre es-- Sí, mi nombre es Nuria. Él vive conmigo aquí en la casa. Ah, bueno, señora. Señora, yo le... En realidad no, es que... Sí, es que todo lo que tenga que ver con-con si... eso pues tiene que ver con-con-con Hospitality. Yo sé, con lo del Confidentiality, yo sé cómo - Ajá, sí señora. Yo comprendo. Lo que pasa es que él quería porque yo me expreso un poquito mejor que él ve en ciertas cosas y yo sé un poquito más que él, porque él no, no tiene tanto tiempo viviendo en este país, entonces se confunde, ¿ve? Esa es la razón que te estoy- Yo lo entiendo. Que yo hablo. Ajá. Yo le entiendo perfectamente. Pero sería bueno que si tiene alguna duda, pues que les quede al lado, esté con usted. Pueden llamar hasta más temprano. Nosotros estamos aquí de ocho de la mañana a ocho de la noche, hora del este. Pueden llamar y se le puede explicar a él y ya él si necesita alguna aclaración y usted se la puede dar, pues con mucho gusto, ¿verdad? Perfecto, ok, yo se lo digo, no hay problema. Bueno, señora. Ok, muchas gracias por su ayuda. Con muchísimo gusto, señora Nuria, que esté muy bien y gracias por comunicarse con Benefits en el caso. Gracias, hasta luego. Ok, que esté muy bien. Bye.