

Transcript: Francesca

Baez-4851952325935104-4619617496121344

Full Transcript

Gracias por llamar a Benefits 10-99. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Sí, buenas, Francesca. Mi nombre es Stephanie López. ¿Cómo le puedo asistir? Ok, yo estoy llamando porque mi-- tengo mi servicio, supuestamente está en growth, está activado, pero quería asegurarme que sí está activado. Ok, ¿con cuál agencia temporal trabaja? ¿Disculpe? SST. Superiores skill trades. Ok, superior skill trades. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? cuarenta cuarenta y cinco. ¿Y el apellido? López Correa. ¿Cuál es su fecha de nacimiento? 02/19/1992. Ok. Eh, lamentablemente, señora López, no. La información que nos mandaron cuando hicieron la transición de administradores solamente tenía su primer nombre, el apellido López, las letras CO después de López y su fecha de nacimiento, al igual que el número telefónico de ocho, uno, tres, tres, siete, ocho, siete, seis, cuatro, dos. Pero no nos dieron ninguna dirección, incluso ninguna inscripción. En el momento usted no se inscribe en nada. So, ¿tengo que hacer el proceso de nuevo? Sería correcto. ¿Dónde usted hizo ese proceso? Eeeh, yo lo hice por el link que me mandaron. ¿Cuándo usted lo hizo? ¿Hoy? No, eso... tiene más de un mes. ¿De casualidad fue el día 21, el lunes pasado? No. Ah, ok. Hace como más de un mes, hace eso. Si hace más de un mes, posiblemente usted procesó su inscripción con los administradores viejos, no con nosotros, que somos los nuevos. Esa es posiblemente la- Yo sé que yo he llamado porque ellos decían que yo estaba en growth, pero no me estaban sacando nada del cheque. Y yo llamé a la gente y le dije: "Mira, dice que estoy en growth, pero no me... a mí no me han descontado". Ok. Si desea, yo le puedo procesar la inscripción. Si la procesamos antes del fin de semana, estaría siendo activa el lunes 5 de mayo. Lo único es que sí ocuparía su dirección para poder procesar una inscripción. Ok. La dirección es 8915... 91 St. Terrace... North Largo, Florida, tres, tres, siete, siete, siete. ¿Y cuál era la ciudad, disculpe? Largo, Florida. Entonces quedamos que ocho, nueve, uno, cinco, nueve, uno, S, T, Largos, Florida, tres, tres, siete, siete, siete. No. Hagan-- antes de-- cuando dice 91 ST, cuando tienes que poner Terrace, puedes escribir T, E, R Y N, que es Terrace North. Ok, el sistema no lo estaba reconociendo así, pero yo lo pongo. Ok, puede ser-- en el sistema te puede aparecer como Femino. No, mi amor, en el sistema me apareció como 8915 91st Street- No, esa no es. Esa es otra-- esa es otra calle que hay cerca de ahí. Ok, yo lo pongo como dijo: 8915 91 ST T-E-R-N-N-E. Ajá, T-R-- T-E-R North. Y después, entonces, pones Largo o pones Femino, tres, tres, siete, siete, siete. Y ahí te va a salir esa casa. Ok. ¿Y saben cuáles planes le gustaría ser inscrita? ¿Como cuál? Sí, ¿saben cuáles son los planes en lo cual le quiere estar inscrita? Sí, era el bene-- el beneficio de seguro con un... con mi niño. Ok. ¿Y cuál plan en específico? ¿Médico, dental, visión, discapacidades a corto plazo...? No. Nooo, no discapacidad a corto plazo. Sí, life insurance, sí. Y dental no, ni visión tampoco. Además de la... el seguro de vida, ¿cuál otro plan quería? El normal, el de me-- el de médico, como para ir al hospital y algo así. Ok. Hay

un total de dos planes que-- Una pregunta, mami. El... Una pregunta, ¿el dental cuánto es que cuesta? Si te inscribes sola, cinco dólares con cuarenta centavos. Si te inscribes a ti y un niño o niña, quince-- digo, catorce dólares con cincuenta y ocho centavos. ¿Por los dos? Correcto, sí. Por usted y el niños o niñas. Ok, sí. Pon el de-- el dental, por favor . Ok. Y de los planes médicos que ofrecen, hay tres en total, los que estarían cubriendo los servicios para ir a citas médicas, urgencias o emergencias, serían los planes VIP. Está el VIP Classic para empleado de niños, sería treinta y siete con setenta y ocho de cada cheque, y el VIP Pro, que sería sesenta y cuatro once de cada cheque. La diferencia en los dos, por lo que veo, estaría siendo que el VIP Pro no le viene cubriendo las cirugías preventivas o la ambulancia por tierra o por aire, donde el VIP Classic sí se la cubre. No, no, el normal. Esperamos en Dios nunca pase nada. ¿El Classic, el de treinta y siete setenta y ocho? Sí. Ok, entonces tenemos el seguro de vida, el plan dental y el plan médico. ¿Alguno otro o solo esos tres? Sí, porque us-ustedes no ofrecen disabi-- el short disability, life insurance, el de es-- dental, visión y el otro, ¿no es? Como de accidente, ¿ustedes no tienen ahí? Sí, ellos sí lo ofrecen. Nosotros solamente lo administramos, no somos dueños de ninguno de los planes, su agencia temporal es que lo elige, pero ellos sí eligieron grupo de accidentes, plan de visión y el último sería el de behavior health, que viene siendo salud comportamental, que sería terapia virtual. Ok, el de accidente es como si el niño me hace un bombardeo o yo me-- en un, en un carro me cubre también o algo así, ¿o es solo en el laboral? Le vendría saliendo cubriendo un accidente cubierto bajo ellos, no solamente por laboración, pero puede ser un accidente cubierto bajo ellos. Específicamente, ¿cuáles son esos accidentes? La guía de beneficios no me dice esa especificación. Ok, ¿y cuánto cuesta ese? Para usted sola, vendría siendo uno cincuenta y cinco. Para usted y el niño, dos treinta y cuatro. Sí, eso también, por favor. ¿Para usted y el niño? Sí. Ok, entonces, en lo que no estaría inscrita sería... Discapacidad a corto plazo para el empleado solamente, visión, el médico preventivo, salud comportamental y enfermedades críticas, pero el plan que usted eligió del VIP Classic ya le trae un paquete de enfermedades críticas incluido. Ok. ¿Ok? Entonces, nos fuimos solamente con el médico VIP Classic, el dental, el seguro de vida y el grupo de accidente. Exacto. ¿Usted autoriza que Superior Skill Trades le haga la deducción de cincuenta y siete dólares con veinte centavos de cada cheque para los beneficios elegidos? Sí. Ok. Por favor, tome en cuenta que su póliza estaría siendo efectiva mayo cinco, 2025, que sería un lunes. Viernes de su semana de activación estaría siendo cuando la cobertura estará haciendo enviada a las tarjetas. Si necesita las tarjetas antes de ese viernes, más o menos para los jueves, miércoles de la semana de activación, a veces tenemos acceso a las tarjetas digitales si es necesario. Ok. ¿Ok? Entonces, ahora me faltaría la información del niño, cuál es el primer nombre y apellido. El nombre es Rubén Andrés Correa López . Correa es C-O-R-R-E-A, ¿correcto? Sí. ¿Y tiene el número social de él? Mmm, déjeme ver. Me creo que sé que tengo una foto. Sí, 200 7 1. Si no lo tiene en el momento, también le podemos poner cero por ahora, hasta que usted lo pueda tener y llamar para atrás. Ok, sí, porque no lo, no lo encuentro ahora mismo. Ok, no hay problema. ¿Y cuál es la fecha de nacimiento de él? Es 02/07/2012. ¿Y algún otro niño o solamente él? No, solamente él. Una pregunta, eh, eh... ¿Puedo poner dos niños o cobran por cada niño? No, con los servicios que Solaridad Temporal ofrecen, simplemente cuando usted se inscribe, si se pone, por ejemplo, en el caso suyo, empleado y niño, puede agregar cuántos niños quiera, siempre y cuando usted sea el padre- Legítimo del niño, al igual de que el niño no tenga más edad de veinticuatro para abajo. Ah, ok, sí, po-- quiero poner el otro

niño mío. El otro se llama Jonathan Junior . Jonathan endegual, con-- no con jota, la primera letra es con i griega . Ah, ok. ¿I griega O N A T H A N? Eh, sí. I griega O N A T H A-- ajá, así mismo, como dice. Y entonces, el número de-- digo, el segundo nombre vendría siendo el Junior, ¿verdad? Sí. Ok, y quedamos apellido Correa López al igual. Sí. Ok, ¿y cuál es la fecha de nacimiento de él? 02/15/2010. 02/15/2010. Ok, listo. ¿Algún otro co-- otro niño que quiera agregar? No. Entendido. Con eso en mente, la póliza para ambos estaría siendo efectiva para mayo cinco, que sería el próximo lunes. Y cuando usted tenga los números sociales, puede simplemente darnos una llamada para atrás y avisaré a la persona que recoja la llamada que estaba llamando para proveer la información del seguro social de los dependientes. Ah, ok, muchas gracias. Por supuesto, ¿alguna otra cosa en la cual la pueda asistir? Eh, hay un muchacho que trabaja conmigo que quisiera llamar, pero él tiene que hacer otra llamada, ¿verdad? No puede ponerse en esta misma llamada. Lamentablemente, por el volumen de llamadas en estos momentos, sí, él tendría que llamar separado. Ok, está bien, gracias. Oye, señora López, casi se me olvida preguntarle quién quiere poner como el beneficiario de su seguro de vida. Oh, eh, la persona es Abiel Fernández Antoyo . ¿Y cuál es la relación? Padre, madre . Ok, todo listo . Ok, todo está listo, ya solamente falta que le hagan la deducción y que se le active la póliza. Ok, gracias. Un placer que tenga buen día y gracias por su tiempo. Chao.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por llamar a Benefits 10-99. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Sí, buenas, Francesca. Mi nombre es Stephanie López.

Speaker speaker_0: ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Ok, yo estoy llamando porque mi-- tengo mi servicio, supuestamente está en growth, está activado, pero quería asegurarme que sí está activado.

Speaker speaker_0: Ok, ¿con cuál agencia temporal trabaja? ¿Disculpe?

Speaker speaker_1: SST. Superiores skill trades.

Speaker speaker_0: Ok, superior skill trades. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_1: cuarenta cuarenta y cinco.

Speaker speaker_0: ¿Y el apellido?

Speaker speaker_1: López Correa.

Speaker speaker_0: ¿Cuál es su fecha de nacimiento?

Speaker speaker_1: 02/19/1992.

Speaker speaker_0: Ok. Eh, lamentablemente, señora López, no. La información que nos mandaron cuando hicieron la transición de administradores solamente tenía su primer nombre, el apellido López, las letras CO después de López y su fecha de nacimiento, al igual que el número telefónico de ocho, uno, tres, tres, siete, ocho, siete, seis, cuatro, dos. Pero no nos dieron ninguna dirección, incluso ninguna inscripción. En el momento usted no se inscribe en nada.

Speaker speaker_1: So, ¿tengo que hacer el proceso de nuevo?

Speaker speaker_0: Sería correcto. ¿Dónde usted hizo ese proceso?

Speaker speaker_1: Eeeh, yo lo hice por el link que me mandaron.

Speaker speaker_0: ¿Cuándo usted lo hizo? ¿Hoy?

Speaker speaker_1: No, eso... tiene más de un mes.

Speaker speaker_0: ¿De casualidad fue el día 21, el lunes pasado?

Speaker speaker_1: No.

Speaker speaker_0: Ah, ok.

Speaker speaker_1: Hace como más de un mes, hace eso.

Speaker speaker_0: Si hace más de un mes, posiblemente usted procesó su inscripción con los administradores viejos, no con nosotros, que somos los nuevos. Esa es posiblemente la-

Speaker speaker_1: Yo sé que yo he llamado porque ellos decían que yo estaba en growth, pero no me estaban sacando nada del cheque. Y yo llamé a la gente y le dije: "Mira, dice que estoy en growth, pero no me... a mí no me han descontado".

Speaker speaker_0: Ok. Si desea, yo le puedo procesar la inscripción. Si la procesamos antes del fin de semana, estaría siendo activa el lunes 5 de mayo. Lo único es que sí ocuparía su dirección para poder procesar una inscripción.

Speaker speaker_1: Ok. La dirección es 8915... 91 St. Terrace... North Largo, Florida, tres, tres, siete, siete, siete.

Speaker speaker_0: ¿Y cuál era la ciudad, disculpe?

Speaker speaker_1: Largo, Florida.

Speaker speaker_0: Entonces quedamos que ocho, nueve, uno, cinco, nueve, uno, S, T, Largos, Florida, tres, tres, siete, siete, siete.

Speaker speaker_1: No. Hagan-- antes de-- cuando dice 91 ST, cuando tienes que poner Terrace, puedes escribir T, E, R Y N, que es Terrace North.

Speaker speaker_0: Ok, el sistema no lo estaba reconociendo así, pero yo lo pongo.

Speaker speaker_1: Ok, puede ser-- en el sistema te puede aparecer como Femino.

Speaker speaker_0: No, mi amor, en el sistema me apareció como 8915 91st Street-

Speaker speaker_1: No, esa no es. Esa es otra-- esa es otra calle que hay cerca de ahí.

Speaker speaker_0: Ok, yo lo pongo como dijo: 8915 91 ST T-E-R-N-N-E.

Speaker speaker_1: Ajá, T-R-- T-E-R North. Y después, entonces, pones Largo o pones Femino, tres, tres, siete, siete, siete. Y ahí te va a salir esa casa.

Speaker speaker_0: Ok. ¿Y saben cuáles planes le gustaría ser inscrita?

Speaker speaker_1: ¿Como cuál?

Speaker speaker_0: Sí, ¿saben cuáles son los planes en lo cual le quiere estar inscrita?

Speaker speaker_1: Sí, era el bene-- el beneficio de seguro con un... con mi niño.

Speaker speaker_0: Ok. ¿Y cuál plan en específico? ¿Médico, dental, visión, discapacidades a corto plazo...?

Speaker speaker_1: No. Nooo, no discapacidad a corto plazo. Sí, life insurance, sí. Y dental no, ni visión tampoco.

Speaker speaker_0: Además de la... el seguro de vida, ¿cuál otro plan quería?

Speaker speaker_1: El normal, el de me-- el de médico, como para ir al hospital y algo así.

Speaker speaker_0: Ok. Hay un total de dos planes que--

Speaker speaker_1: Una pregunta, mami. El... Una pregunta, ¿el dental cuánto es que cuesta?

Speaker speaker_0: Si te inscribes sola, cinco dólares con cuarenta centavos. Si te inscribes a ti y un niño o niña, quince-- digo, catorce dólares con cincuenta y ocho centavos.

Speaker speaker_1: ¿Por los dos?

Speaker speaker_0: Correcto, sí. Por usted y el niños o niñas.

Speaker speaker_1: Ok, sí. Pon el de-- el dental, por favor .

Speaker speaker_0: Ok. Y de los planes médicos que ofrecen, hay tres en total, los que estarían cubriendo los servicios para ir a citas médicas, urgencias o emergencias, serían los planes VIP. Está el VIP Classic para empleado de niños, sería treinta y siete con setenta y ocho de cada cheque, y el VIP Pro, que sería sesenta y cuatro once de cada cheque. La diferencia en los dos, por lo que veo, estaría siendo que el VIP Pro no le viene cubriendo las cirugías preventivas o la ambulancia por tierra o por aire, donde el VIP Classic sí se la cubre.

Speaker speaker_1: No, no, el normal. Esperamos en Dios nunca pase nada.

Speaker speaker_0: ¿El Classic, el de treinta y siete setenta y ocho?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok, entonces tenemos el seguro de vida, el plan dental y el plan médico. ¿Alguno otro o solo esos tres?

Speaker speaker_1: Sí, porque us-ustedes no ofrecen disabi-- el short disability, life insurance, el de es-- dental, visión y el otro, ¿no es? Como de accidente, ¿ustedes no tienen ahí?

Speaker speaker_0: Sí, ellos sí lo ofrecen. Nosotros solamente lo administramos, no somos dueños de ninguno de los planes, su agencia temporal es que lo elige, pero ellos sí eligieron grupo de accidentes, plan de visión y el último sería el de behavior health, que viene siendo salud comportamental, que sería terapia virtual.

Speaker speaker_1: Ok, el de accidente es como si el niño me hace un bombardeo o yo me-- en un, en un carro me cubre también o algo así, ¿o es solo en el laboral?

Speaker speaker_0: Le vendría saliendo cubriendo un accidente cubierto bajo ellos, no solamente por laboración, pero puede ser un accidente cubierto bajo ellos. Específicamente, ¿cuáles son esos accidentes? La guía de beneficios no me dice esa especificación.

Speaker speaker_1: Ok, ¿y cuánto cuesta ese?

Speaker speaker_0: Para usted sola, vendría siendo uno cincuenta y cinco. Para usted y el niño, dos treinta y cuatro.

Speaker speaker_1: Sí, eso también, por favor.

Speaker speaker_0: ¿Para usted y el niño?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok, entonces, en lo que no estaría inscrita sería... Discapacidad a corto plazo para el empleado solamente, visión, el médico preventivo, salud comportamental y enfermedades críticas, pero el plan que usted eligió del VIP Classic ya le trae un paquete de enfermedades críticas incluido.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: ¿Ok? Entonces, nos fuimos solamente con el médico VIP Classic, el dental, el seguro de vida y el grupo de accidente.

Speaker speaker_1: Exacto.

Speaker speaker_0: ¿Usted autoriza que Superior Skill Trades le haga la deducción de cincuenta y siete dólares con veinte centavos de cada cheque para los beneficios elegidos?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok. Por favor, tome en cuenta que su póliza estaría siendo efectiva mayo cinco, 2025, que sería un lunes. Viernes de su semana de activación estaría siendo cuando la cobertura estará haciendo enviada a las tarjetas. Si necesita las tarjetas antes de ese viernes, más o menos para los jueves, miércoles de la semana de activación, a veces tenemos acceso a las tarjetas digitales si es necesario.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: ¿Ok? Entonces, ahora me faltaría la información del niño, cuál es el primer nombre y apellido.

Speaker speaker_1: El nombre es Rubén Andrés Correa López .

Speaker speaker_0: Correa es C-O-R-R-E-A, ¿correcto?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: ¿Y tiene el número social de él?

Speaker speaker_1: Mmm, déjeme ver. Me creo que sé que tengo una foto.

Speaker speaker_0: Sí, 200 7 1. Si no lo tiene en el momento, también le podemos poner cero por ahora, hasta que usted lo pueda tener y llamar para atrás.

Speaker speaker_1: Ok, sí, porque no lo, no lo encuentro ahora mismo.

Speaker speaker_0: Ok, no hay problema. ¿Y cuál es la fecha de nacimiento de él?

Speaker speaker_1: Es 02/07/2012.

Speaker speaker_0: ¿Y algún otro niño o solamente él?

Speaker speaker_1: No, solamente él. Una pregunta, eh, eh... ¿Puedo poner dos niños o cobran por cada niño?

Speaker speaker_0: No, con los servicios que Solaridad Temporal ofrecen, simplemente cuando usted se inscribe, si se pone, por ejemplo, en el caso suyo, empleado y niño, puede agregar cuántos niños quiera, siempre y cuando usted sea el padre- Legítimo del niño, al igual de que el niño no tenga más edad de veinticuatro para abajo.

Speaker speaker_1: Ah, ok, sí, po-- quiero poner el otro niño mío. El otro se llama Jonathan Junior . Jonathan endegual, con-- no con jota, la primera letra es con i griega .

Speaker speaker_0: Ah, ok. ¿I griega O N A T H A N?

Speaker speaker_1: Eh, sí. I griega O N A T H A-- ajá, así mismo, como dice.

Speaker speaker_0: Y entonces, el número de-- digo, el segundo nombre vendría siendo el Junior, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok, y quedamos apellido Correa López al igual.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok, ¿y cuál es la fecha de nacimiento de él?

Speaker speaker_1: 02/15/2010.

Speaker speaker_0: 02/15/2010. Ok, listo. ¿Algún otro co-- otro niño que quiera agregar?

Speaker speaker_1: No.

Speaker speaker_0: Entendido. Con eso en mente, la póliza para ambos estaría siendo efectiva para mayo cinco, que sería el próximo lunes. Y cuando usted tenga los números sociales, puede simplemente darnos una llamada para atrás y avisaré a la persona que recoja la llamada que estaba llamando para proveer la información del seguro social de los dependientes.

Speaker speaker_1: Ah, ok, muchas gracias.

Speaker speaker_0: Por supuesto, ¿alguna otra cosa en la cual la pueda asistir?

Speaker speaker_1: Eh, hay un muchacho que trabaja conmigo que quisiera llamar, pero él tiene que hacer otra llamada, ¿verdad? No puede ponerse en esta misma llamada.

Speaker speaker_0: Lamentablemente, por el volumen de llamadas en estos momentos, sí, él tendría que llamar separado.

Speaker speaker_1: Ok, está bien, gracias.

Speaker speaker_0: Oye, señora López, casi se me olvida preguntarle quién quiere poner como el beneficiario de su seguro de vida.

Speaker speaker_1: Oh, eh, la persona es Abiel Fernández Antoyo .

Speaker speaker_0: ¿Y cuál es la relación?

Speaker speaker_1: Padre, madre .

Speaker speaker_0: Ok, todo listo . Ok, todo está listo, ya solamente falta que le hagan la deducción y que se le active la póliza.

Speaker speaker_1: Ok, gracias.

Speaker speaker_0: Un placer que tenga buen día y gracias por su tiempo.

Speaker speaker_1: Chao.