

# **Transcript: Franchesca**

## **Baez-5101395556483072-4953848313593856**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Buenos días, mi nombre es Francesca con Benefits 10 a Card. Estoy llamando porque teníamos una llamada perdida de usted. Este, ¿quién esté habla? ¿De parte de dónde están hablando? Usted llamó a Benefits 10 a Card, los administradores de la aseguranza médica que ofrecen los empleados que son agencias temporales, staffing. Eh, no, mire, sí, yo llamé para atrás porque ayer, ayer, este, mire, la-- este, no sé qué pasó con mi teléfono, que estaba, eh, como en mudo y yo ayer, durante casi todo el día, digo: "No, no entraron llamadas". Y hasta después que veo mi teléfono, hertas llamadas y digo: "Ira, aquí". Y está una que aparece que es un ochocientos y digo: "Yo no... la verdad, no tengo idea de dónde me llamaron". Ahorita voy a regresar la llamada ahora, pero, pues no me daban-- me dan opciones, pero, pues como uno no tiene la tecnología, ¿verdad?, bien para usarla, este, y por eso ya nomás lo-- oprimí las opciones que me daba el teléfono, que marcara yo el número ocho para regresar la llamada. Y, y ahorita, precisamente por eso es que llamé, porque ayer me llamaron ustedes y quería yo verificar, digo: "¿Quién me llamó ayer?" Y por eso. Ajá. ¿Usted de casualidad trabaja con una agencia temporal? Las agencias que ayudan a buscar empleo. ¿O trabajó en algún momento con una? Eh, pues yo ahorita, este... Pues nada más, este, fui unos días con, este... Unos días no, un día, este, con la Dorothy. Oh, ya. Ajá, con Dorothy. Sí, que un día acá a trabajar, que, pero pues... Como... Yo le agradezco a la temporaria, Dorothy, es lo, es lo mejor, una buena temporaria. Pero, como lamentablemente, pues el trabajo para mí, como es como muy pesado. Ajá, eh, muy pesado porque hay que maniobrar y todo eso. Y, pues yo ahora sí que no puedo hacer como mucha... este, ¿cómo le explico? Mucho movimiento, ¿verdad?, con lo que es mi espalda. Y, este... Ok. Y, y por eso, pues yo ese mismo día avisé la compañía que, pues no iba a poder y, pues lo lamenté mucho porque, pues yo me tuve que quedar ahí casi las doce. No que casi, me quedé las doce horas a esperar mi ride, porque yo no manejo. Y la persona que me llevó ese día, él sí trabajó y, pues yo lo tuve que esperar. Ok, entiendo. Si no me equivoco, la razón por la cual usted recibió esa llamada ayer es porque en el sistema de ellos usted todavía está en la lista de contactos y ellos están cerca de tener el periodo de inscripción para la aseguranza. Ajá. Entonces, por eso fue que todavía la llamaron, aunque usted no esté activamente trabajando, porque el sistema no tiene manera de filtrar quién está activamente trabajando y quién no. Solamente se basa en la lista de los contactos que tienen. Ok, porque, de hecho, pues mi, mi co-- mi, este, mi compañero con el que iba yo, que me daba ride, pues él se quedó a trabajar, este, lo que fue jueves, viernes y sábado. Y ya el domingo dice que, pues ya le dijeron que se le ha acabado creo el trabajo y ya no, ya no fue ese día. Ajá y ahorita prácticamente la verdad no sé si él seguía, sigue yendo a trabajar porque supuestamente me dijo que... Me, me comentó que creo que no le habían hablado, dice: "Pero yo hablé y me dijeron que creo que todavía no llegaba la

orden", porque para el ca-- el calendario que nos dieron era para ahora trabajar jueves, viernes y sábado de esta semana. Y, este, pero, pues yo como le digo, no me quedé y él, pues dice que no le llamaron. Y por eso yo es que regresé esta llamada ayer, porque digo de que: "¿Quién me llamaría?" Me quedé con la duda, ¿verdad? Y por eso dije: "Voy". Y como yo no, pues no entiendo mucho inglés. Y luego el mensaje que me dejan, pues habla muy rápido y menos. Sí. Sí, se me hizo- Y por eso es que... Y por eso yo quise regresar la llamada y estar segura, pues, ¿verdad?, para saber, porque luego a veces hay mensajes que son muy importantes, como el de ustedes ahorita. Se les agradece la atención y todo, porque uno nunca sabe, son teléfonos que... Son ochocientos, digo: "¿Qué será?". Ajá. Por supuesto. No, sí, y es, es... Yo, la verdad, les agradezco, ahora sí que su atención, su amabilidad. Nada más, como repito, pues lamentablemente, pues yo no me pude quedar porque, pues hay que maniobrar. Y como yo tengo, pues un problema en la parte de mi espalda. Ajá. Y sí, le digo. Así es. Entendido. Bueno, pues eso es mente. Que tenga muy buen día y gracias por su tiempo. No, al contrario, la atención es para ustedes porque, pues regresaron la llamada y que tengan bonito día. Gracias, igual. Adiós. Adiós.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Buenos días, mi nombre es Francesca con Benefits 10 a Card. Estoy llamando porque teníamos una llamada perdida de usted.

Speaker speaker\_2: Este, ¿quién esté habla? ¿De parte de dónde están hablando?

Speaker speaker\_1: Usted llamó a Benefits 10 a Card, los administradores de la aseguranza médica que ofrecen los empleados que son agencias temporales, staffing.

Speaker speaker\_2: Eh, no, mire, sí, yo llamé para atrás porque ayer, ayer, este, mire, la-- este, no sé qué pasó con mi teléfono, que estaba, eh, como en mudo y yo ayer, durante casi todo el día, digo: "No, no entraron llamadas". Y hasta después que veo mi teléfono, harto llamadas y digo: "Ira, aquí". Y está una que aparece que es un ochocientos y digo: "Yo no... la verdad, no tengo idea de dónde me llamaron". Ahorita voy a regresar la llamada ahora, pero, pues no me daban-- me dan opciones, pero, pues como uno no tiene la tecnología, ¿verdad?, bien para usarla, este, y por eso ya nomás lo-- oprímí las opciones que me daba el teléfono, que marcará yo el número ocho para regresar la llamada. Y, y ahorita, precisamente por eso es que llamé, porque ayer me llamaron ustedes y quería yo verificar, digo: "¿Quién me llamó ayer?" Y por eso. Ajá.

Speaker speaker\_1: ¿Usted de casualidad trabaja con una agencia temporal? Las agencias que ayudan a buscar empleo. ¿O trabajó en algún momento con una?

Speaker speaker\_2: Eh, pues yo ahorita, este... Pues nada más, este, fui unos días con, este... Unos días no, un día, este, con la Dorothy.

Speaker speaker\_1: Oh, ya.

Speaker speaker\_2: Ajá, con Dorothy. Sí, que un día acá a trabajar, que, pero pues... Como... Yo le agradezco a la temporaria, Dorothy, es lo, es lo mejor, una buena temporaria. Pero, como lamentablemente, pues el trabajo para mí, como es como muy pesado. Ajá, eh, muy pesado porque hay que maniobrar y todo eso. Y, pues yo ahora sí que no puedo hacer como mucha... este, ¿cómo le explico? Mucho movimiento, ¿verdad?, con lo que es mi espalda. Y, este...

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Y, y por eso, pues yo ese mismo día avisé la compañía que, pues no iba a poder y, pues lo lamenté mucho porque, pues yo me tuve que quedar ahí casi las doce. No que casi, me quedé las doce horas a esperar mi ride, porque yo no manejo. Y la persona que me llevó ese día, él sí trabajó y, pues yo lo tuve que esperar.

Speaker speaker\_1: Ok, entiendo. Si no me equivoco, la razón por la cual usted recibió esa llamada ayer es porque en el sistema de ellos usted todavía está en la lista de contactos y ellos están cerca de tener el periodo de inscripción para la aseguranza.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Entonces, por eso fue que todavía la llamaron, aunque usted no esté activamente trabajando, porque el sistema no tiene manera de filtrar quién está activamente trabajando y quién no. Solamente se basa en la lista de los contactos que tienen.

Speaker speaker\_2: Ok, porque, de hecho, pues mi, mi co-- mi, este, mi compañero con el que iba yo, que me daba ride, pues él se quedó a trabajar, este, lo que fue jueves, viernes y sábado. Y ya el domingo dice que, pues ya le dijeron que se le ha acabado creo el trabajo y ya no, ya no fue ese día. Ajá y ahorita prácticamente la verdad no sé si él seguía, sigue yendo a trabajar porque supuestamente me dijo que... Me, me comentó que creo que no le habían hablado, dice: "Pero yo hablé y me dijeron que creo que todavía no llegaba la orden", porque para el ca-- el calendario que nos dieron era para ahora trabajar jueves, viernes y sábado de esta semana. Y, este, pero, pues yo como le digo, no me quedé y él, pues dice que no le llamaron. Y por eso yo es que regresé esta llamada ayer, porque digo de que: "¿Quién me llamaría?" Me quedé con la duda, ¿verdad? Y por eso dije: "Voy". Y como yo no, pues no entiendo mucho inglés. Y luego el mensaje que me dejan, pues habla muy rápido y menos. Sí.

Speaker speaker\_1: Sí, se me hizo-

Speaker speaker\_2: Y por eso es que... Y por eso yo quise regresar la llamada y estar segura, pues, ¿verdad?, para saber, porque luego a veces hay mensajes que son muy importantes, como el de ustedes ahorita. Se les agradece la atención y todo, porque uno nunca sabe, son teléfonos que... Son ochocientos, digo: "¿Qué será?".

Speaker speaker\_1: Ajá. Por supuesto.

Speaker speaker\_2: No, sí, y es, es... Yo, la verdad, les agradezco, ahora sí que su atención, su amabilidad. Nada más, como repito, pues lamentablemente, pues yo no me pude quedar porque, pues hay que maniobrar. Y como yo tengo, pues un problema en la parte de mi

espalda.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Y sí, le digo. Así es.

Speaker speaker\_1: Entendido. Bueno, pues eso es mente. Que tenga muy buen día y gracias por su tiempo.

Speaker speaker\_2: No, al contrario, la atención es para ustedes porque, pues regresaron la llamada y que tengan bonito día.

Speaker speaker\_1: Gracias, igual. Adiós.

Speaker speaker\_2: Adiós.