

## **Transcript: Francesca**

**Baez-5788593787191296-4926161669799936**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefits in a Car. My name is Francesca. How can I assist you today? Ah, yes, hi. Ah, will you speak to Pamela? Pamela. Mm-hmm. Prior to doing so, is there anything that I can possibly assist you with, ma'am? Uh, she was... Like, my husband called yesterday to add me and the kids to the insurance, and she asked me to call today to collect some information. I don't know if you can do that or... Give me one moment. What is your name? I'm sorry. My name is Catherine Rodriguez. K-A-T-H- All right. Okay. Give me one moment, okay? Yes. Okay, thank you. ¿Está al teléfono la señora Rodríguez? Sí, hola. Pamela en estos momentos no está en la oficina. ¿Se sabe de casualidad el nombre de la agencia con la que trabaja su esposo y los últimos cuatro dígitos del seguro de él para yo chequear la cuenta? No, pero... No sé si ella me podría llamar para atrás o... Porque yo podría llamarlo a él y pedirle esa información, pero como ella me dijo que llamara solamente, no, no sabía que la necesitaba. Pero la compañía-- Yo sé que él trabaja para ???, no sabría exactamente la compañía de seguros. Ah, okay. En estos momentos no vi ninguna nota donde decía cuándo ella iba a volver a la oficina hoy. Ok. Aunque si desea, podría llamar más tarde con su esposo en la línea para chequear la cuenta y ver cómo la podemos asistir. Puede llamar mañana si desea. Ok, yo lo puedo llamar a él en línea si desea. Ok, lo único es que yo no puedo quedarme en la línea en lo que él está puesto, tiene que llamarlo ya con él en la línea. Ok, ¿y si yo le pregunto ahora esa información, me espera o debo llamar otra vez? Lamentablemente, tiene que llamar de nuevo porque es que específicamente como esta línea es en español, tengo que mantenerla abierta para otros clientes. Ok, perfecto, pues yo llamo, gracias. Que tenga buen día, disculpe. ¿Es los últimos cuatro dígitos del seguro social? Correcto, sí. Ok. Entonces, una vez nosotros podamos chequear la cuenta de él, podemos ver si ya le inscribieron a la póliza para poder hablar con usted de Teleplan, pero si todavía no la han a ins-- no la han inscrito en la póliza, no vamos a poder hablar de la cuenta con usted. Eso sería lo único. Ok, perfecto. Ok, pues yo vuelvo y llamo entonces, gracias. Gracias a usted, que tenga buen día. Ok, gracias.

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling Benefits in a Car. My name is Francesca. How can I assist you today?

Speaker speaker\_2: Ah, yes, hi. Ah, will you speak to Pamela? Pamela.

Speaker speaker\_1: Mm-hmm. Prior to doing so, is there anything that I can possibly assist you with, ma'am?

Speaker speaker\_2: Uh, she was... Like, my husband called yesterday to add me and the kids to the insurance, and she asked me to call today to collect some information. I don't know if you can do that or...

Speaker speaker\_1: Give me one moment. What is your name? I'm sorry.

Speaker speaker\_2: My name is Catherine Rodriguez. K-A-T-H-

Speaker speaker\_1: All right. Okay. Give me one moment, okay?

Speaker speaker\_2: Yes. Okay, thank you.

Speaker speaker\_1: ¿Está al teléfono la señora Rodríguez?

Speaker speaker\_2: Sí, hola.

Speaker speaker\_1: Pamela en estos momentos no está en la oficina. ¿Se sabe de casualidad el nombre de la agencia con la que trabaja su esposo y los últimos cuatro dígitos del seguro de él para yo chequear la cuenta?

Speaker speaker\_2: No, pero... No sé si ella me podría llamar para atrás o... Porque yo podría llamarlo a él y pedirle esa información, pero como ella me dijo que llamara solamente, no, no sabía que la necesitaba. Pero la compañía-- Yo sé que él trabaja para ???, no sabría exactamente la compañía de seguros.

Speaker speaker\_1: Ah, okay. En estos momentos no vi ninguna nota donde decía cuándo ella iba a volver a la oficina hoy.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Aunque si desea, podría llamar más tarde con su esposo en la línea para chequear la cuenta y ver cómo la podemos asistir. Puede llamar mañana si desea.

Speaker speaker\_2: Ok, yo lo puedo llamar a él en línea si desea.

Speaker speaker\_1: Ok, lo único es que yo no puedo quedarme en la línea en lo que él está puesto, tiene que llamarlo ya con él en la línea.

Speaker speaker\_2: Ok, ¿y si yo le pregunto ahora esa información, me espera o debo llamar otra vez?

Speaker speaker\_1: Lamentablemente, tiene que llamar de nuevo porque es que específicamente como esta línea es en español, tengo que mantenerla abierta para otros clientes.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto, pues yo llamo, gracias.

Speaker speaker\_1: Que tenga buen día, disculpe.

Speaker speaker\_2: ¿Es los últimos cuatro dígitos del seguro social?

Speaker speaker\_1: Correcto, sí.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Entonces, una vez nosotros podamos chequear la cuenta de él, podemos ver si ya le inscribieron a la póliza para poder hablar con usted de Teleplan, pero si todavía no la han a ins-- no la han inscrito en la póliza, no vamos a poder hablar de la cuenta con usted. Eso sería lo único.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto. Ok, pues yo vuelvo y llamo entonces, gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias a usted, que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.