

## Transcript: Franchesca

**Baez-5850747325071360-4903808907558912**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefits in a Car, my name es Franchesca, how can I assist you today? Hola. ¿Sí, buenas? Eh, una pregunta, eh... Ya conseguí con ustedes la aseguranza para que ya que me están haciendo los, los descuentos en, en mis, en mis cheques. Eh, me dijeron que para pedir la, la, la credencial o, o el carné tengo que marcar para que me lo hagan llegar a mi domicilio. Ok, déjeme chequear. ¿Con cuál agencia de staffing usted trabaja? Sí, con Partners. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ay, permítame. Un segundo, eh, uno, menos, seis, ahí está. Denme un segundo . Dos, dos... Los últimos cuatro es catorce cincuenta y ocho. Y el apellido, por favor. Eh... Cruz . Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad. Ok, eh... Dos de agosto de mil novecientos noventa y cuatro... Y la dirección es veinticinco, cero, veintiséis, New Hall Avenue. Creo que el mejor número para comunicarme con usted es seis, seis, uno, cuatro, uno, siete, seis, cuatro, uno, cero. Sí, es correcto. A ver, ¿me lo puede repetir, por favor? Pero más rapidito, por favor. Sí. Seis, seis, uno, cuatro, uno, siete, seis, cuatro, uno, cero. Sí, correcto. Y tengo su correo electrónico como cruzbajesus arroba gmail punto com. Es correcto. Mmm, ok. Ok, esto solamente ocupa que le manden la orden para que se la manden a su casa. Es correcto, señorita, por favor. Entendido, ya la mando. Debería de tomarse máximo de tres a cuatro semanas del día de hoy. De tres a cuatro semanas. Es cor-- Oiga, disculpe, eh, en caso de que yo necesite como una intervención para ver si afor-- si cubre algo mi aseguranza, ¿qué yo puedo presentar en la clínica? Sería la tarjeta virtual que le mandaron a su correo- La cual estaba supuesta a ser mandada hoy, dado a que hoy fue que se hizo activa su póliza. Ah, ok, entonces hoy me la-- Hoy, hoy, hoy ya podré, lo puedo revisar, ya me llega. Sí, señor. Le debería de haber llegado a su correo ya el día de hoy, en algún momento. No le sabría decir en qué momento del día le llegó. Si deseara, puedo mandar otra copia por si acaso, porque sé que recibimos muchos diferentes correos durante el día y puede que esté un poquito abajo en su bandeja de entrada. Ok . ¿Le puedo confirmar? Bueno, no, mejor ya le pregunto. Dígame. Eh... Dice que en el transcurso del día puede que llegue, ¿verdad? ¿que llegue qué? ¿La virtual o la física? Disculpe. No, la virtual, la virtual. La virtual debió de haber llegado en algún momento el día de hoy a su correo. Pero como uno recibe diferentes correos, esa es la que le estaría yo mandando ahora mismo de nuevo para que esta mañana no tenga que estar buscando en la bandeja. Mientras me llega... ¿Quiere que espere que usted chequee antes de enviarle la tarjeta? ¿Perdón? Sí, le estaba preguntando, señor Cruz, ¿quiere que espere que usted termine de chequear antes de yo mandarle la virtual o se la mando como quiera? Mándemela, por favor. Por supuesto. Va a estar titulado ese correo como tarjeta virtual, digo, tarjeta temporal, y le estaría llegando de info arroba Benefits in a Car. Ok . OK, ya me llegó, señorita. Perfecto, ahora cuando usted abra el PDF- Ajá. Va a ver

la oración encima de la tarjeta que dice algo en inglés de ???????, que viene siendo oficina. Ese número terminando en ochenta y seis, cero, seis, tendría siendo el número de servicio al cliente de la aseguradora suya, es American Progressive. A ver, espéreme. Tómese su tiempo. Sí, sí. Ya voy a llegar a mi, a mi lugar de destino, nomás que en un minuto llego para ver mejor bien mi correo. A ver. A ver, señora. Ya ahora sí ya puedo ver yo-- recibir mi correo. Me dice que-- mire, lo que me acaba de llegar es... Ya abrí lo que es el, el, el PDF y me está dando aquí lo que es mi, mi, mi, eh, APL, que es de partners. Viene mi nombre, luego viene como el número del póliza. Ah, es eso, ¿verdad? Sí, señor. Y arriba de ese cuadro hay un número que termina en ocho, seis, cero, seis. Ese es el número que usted quiere para saber qué le cubre específicamente ese plan. So, ahí digamos, por ejemplo, si usted quiere saber si hay una cirugía específica, si va a estar cubierto o no, o si hay un examen específico, eso se lo podrían decir ellos ahí en ese número de teléfono, dado a que la información que yo tengo es la de general del plan. Se la puedo dar si quiere también sobre esa cobertura, pero cualquier información específica de cobertura como eso, si tal examen va a estar cubierto, tal cirugía o tal visita de doctor, todo eso se lo dirían ellos directamente. Ah, ok, ya le entendí. Permítame. Déjeme nomás, me lo mando. Y el número que está debajo de donde está... donde dice MultiPlan y al lado hay un número, ese sería el número donde usted llamaría si tiene algún problema localizando un doctor que sí trabaje con su aseguradora. Ok. Ok. MultiPlan, ¿verdad? Ajá, ese mismo. Ah, ok, perfecto. Entonces, ese es el, el número de teléfono que yo debo de-- el cuarenta y ocho, cincuenta y seis es para ver qué es lo que yo ocupo o qué es, qué es lo que me cubre mi, mi aseguradora, ¿verdad? Sí, el de ochenta y seis, cero, seis es para ver qué específicamente estaría cubierto en la aseguradora o servicio al cliente en general. Y el de catorce, cero, tres sería para localizar doctores cerca del área que trabajen con su aseguradora. Ok, perfecto. Ok, no, pues creo que era-- esa era mi, mi, mi cuestión, señorita. Entonces, nomás quedo en espera de mi, de mi tarjeta. Eh... Ya en el tiempo que, que usted me indicó. ¿Bien? Entendido. ¿Alguna otra cosa en la cual lo podemos asistir el día de hoy? No, todo está muy bien. Muchas gracias por el apoyo. Gracias a usted por dejar que lo asistiéramos. Espero que tenga muy buen día y gracias por haber llamado a Benefits 10-A-Card. Buenísimo, gracias a ustedes. Hasta luego. Adiós.

## 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 es Franchesca, how can I assist you today?

Speaker speaker\_2: Hola.

Speaker speaker\_1: ¿Sí, buenas?

Speaker speaker\_2: Eh, una pregunta, eh... Ya conseguí con ustedes la aseguradora para que ya que me están haciendo los, los descuentos en, en mis, en mis cheques. Eh, me dijeron que para pedir la, la, la credencial o, o el carné tengo que marcar para que me lo hagan llegar a mi domicilio.

Speaker speaker\_1: Ok, déjeme chequear. ¿Con cuál agencia de staffing usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Sí, con Partners.

Speaker speaker\_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Ay, permítame. Un segundo, eh, uno, menos, seis, ahí está. Denme un segundo . Dos, dos... Los últimos cuatro es catorce cincuenta y ocho.

Speaker speaker\_1: Y el apellido, por favor.

Speaker speaker\_2: Eh... Cruz .

Speaker speaker\_1: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_2: Ok, eh... Dos de agosto de mil novecientos noventa y cuatro... Y la dirección es veinticinco, cero, veintiséis, New Hall Avenue.

Speaker speaker\_1: Creo que el mejor número para comunicarme con usted es seis, seis, uno, cuatro, uno, siete, seis, cuatro, uno, cero.

Speaker speaker\_2: Sí, es correcto. A ver, ¿me lo puede repetir, por favor? Pero más rápido, por favor.

Speaker speaker\_1: Sí. Seis, seis, uno, cuatro, uno, siete, seis, cuatro, uno, cero.

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Y tengo su correo electrónico como cruzbajesus arroba gmail punto com.

Speaker speaker\_2: Es correcto.

Speaker speaker\_1: Mmm, ok. Ok, esto solamente ocupa que le manden la orden para que se la manden a su casa.

Speaker speaker\_2: Es correcto, señorita, por favor.

Speaker speaker\_1: Entendido, ya la mando. Debería de tomarse máximo de tres a cuatro semanas del día de hoy.

Speaker speaker\_2: De tres a cuatro semanas. Es cor-- Oiga, disculpe, eh, en caso de que yo necesite como una intervención para ver si afor-- si cubre algo mi aseguranza, ¿qué yo puedo presentar en la clínica?

Speaker speaker\_1: Sería la tarjeta virtual que le mandaron a su correo- La cual estaba supuesta a ser mandada hoy, dado a que hoy fue que se hizo activa su póliza.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, entonces hoy me la-- Hoy, hoy, hoy ya podré, lo puedo revisar, ya me llega.

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Le debería de haber llegado a su correo ya el día de hoy, en algún momento. No le sabría decir en qué momento del día le llegó. Si deseara, puedo

mandar otra copia por si acaso, porque sé que recibimos muchos diferentes correos durante el día y puede que esté un poquito abajo en su bandeja de entrada.

Speaker speaker\_2: Ok . ¿Le puedo confirmar? Bueno, no, mejor ya le pregunto.

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_2: Eh... Dice que en el transcurso del día puede que llegue, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: ¿que llegue qué? ¿La virtual o la física? Disculpe.

Speaker speaker\_2: No, la virtual, la virtual.

Speaker speaker\_1: La virtual debió de haber llegado en algún momento el día de hoy a su correo. Pero como uno recibe diferentes correos, esa es la que le estaría yo mandando ahora mismo de nuevo para que esta mañana no tenga que estar buscando en la bandeja.

Speaker speaker\_2: Mientras me llega...

Speaker speaker\_1: ¿Quiere que espere que usted chequee antes de enviarle la tarjeta?

Speaker speaker\_2: ¿Perdón?

Speaker speaker\_1: Sí, le estaba preguntando, señor Cruz, ¿quiere que espere que usted termine de chequear antes de yo mandarle la virtual o se la mando como quiera?

Speaker speaker\_2: Mándemela, por favor.

Speaker speaker\_1: Por supuesto. Va a estar titulado ese correo como tarjeta virtual, digo, tarjeta temporal, y le estaría llegando de info arroba Benefits in a Car.

Speaker speaker\_2: Ok . OK, ya me llegó, señorita.

Speaker speaker\_1: Perfecto, ahora cuando usted abra el PDF-

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Va a ver la oración encima de la tarjeta que dice algo en inglés de ???????, que viene siendo oficina. Ese número terminando en ochenta y seis, cero, seis, tendría siendo el número de servicio al cliente de la aseguranza suya, es American Progressive.

Speaker speaker\_2: A ver, espéreme. Tómese su tiempo. Sí, sí. Ya voy a llegar a mi, a mi lugar de destino, nomás que en un minuto llego para ver mejor bien mi correo.

Speaker speaker\_1: A ver. A ver, señora. Ya ahora sí ya puedo ver yo-- recibir mi correo. Me dice que-- mire, lo que me acaba de llegar es... Ya abrí lo que es el, el, el PDF y me está dando aquí lo que es mi, mi, mi, eh, APL, que es de partners. Viene mi nombre, luego viene como el número del póliza. Ah, es eso, ¿verdad? Sí, señor. Y arriba de ese cuadro hay un número que termina en ocho, seis, cero, seis. Ese es el número que usted quiere para saber qué le cubre específicamente ese plan. So, ahí digamos, por ejemplo, si usted quiere saber si hay una cirugía específica, si va a estar cubierto o no, o si hay un examen específico, eso se lo podrían decir ellos ahí en ese número de teléfono, dado a que la información que yo tengo

es la de general del plan. Se la puedo dar si quiere también sobre esa cobertura, pero cualquier información específica de cobertura como eso, si tal examen va a estar cubierto, tal cirugía o tal visita de doctor, todo eso se lo dirían ellos directamente. Ah, ok, ya le entendí. Permítame. Déjeme nomás, me lo mando. Y el número que está debajo de donde está... donde dice MultiPlan y al lado hay un número, ese sería el número donde usted llamaría si tiene algún problema localizando un doctor que sí trabaje con su seguridad. Ok. Ok. MultiPlan, ¿verdad? Ajá, ese mismo. Ah, ok, perfecto. Entonces, ese es el, el número de teléfono que yo debo de-- el cuarenta y ocho, cincuenta y seis es para ver qué es lo que yo ocupo o qué es, qué es lo que me cubre mi, mi seguridad, ¿verdad? Sí, el de ochenta y seis, cero, seis es para ver qué específicamente estaría cubierto en la seguridad o servicio al cliente en general. Y el de catorce, cero, tres sería para localizar doctores cerca del área que trabajen con su seguridad. Ok, perfecto. Ok, no, pues creo que era-- esa era mi, mi, mi cuestión, señorita. Entonces, nomás quedo en espera de mi, de mi tarjeta. Eh... Ya en el tiempo que, que usted me indicó. ¿Bien? Entendido. ¿Alguna otra cosa en la cual lo podemos asistir el día de hoy? No, todo está muy bien. Muchas gracias por el apoyo. Gracias a usted por dejar que lo asistiéramos. Espero que tenga muy buen día y gracias por haber llamado a Benefits 10-A-Card. Buenísimo, gracias a ustedes. Hasta luego. Adiós.