

## Transcript: Franchesca

**Baez-6210376488763392-4701457916411904**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hello? ¿Bueno? Una vez más, gracias por llamar a Cómo le puedo asistir? Buenas tardes, señorita. Mi nombre es Roberto Huerta. ¿Si me escucha? Sí, señor, lo escucho. ¿Cómo le puedo asistir? ¿Cuál es el propósito de la llamada? ¿Para qué nos llamó el día de hoy? Oh, lo que pasa que me dijeron que hablara con ustedes porque como trabajo para una agencia de trabajo, la agencia se llama Surge, me dijo que llamara a ustedes para decirle que si puedo tener aseguranza o no. Pero son los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Oh... Pues pa hacerle un res sincero, permítame un segundo, que no lo tengo a la mano. Perm-- Denme un minuto, por favorcito, si es tan amable. Ok. Este, ya lo tengo. Ok. Me los podría dar, por favor, los últimos cuatro? Claro, eh... Ah... A ver, permítame . Cuarenta y siete trece. Apellido. Huerta Segundo Huerca con g, verdad? Mande? Huerca con g. No, con h. Me dijo cuatro, siete, uno, tres. Sí. Tiene algún otro apellido? Sí, mi nombre completo es Roberto Huerta Segundo. Usted ya recibió su mi-- primer pago de Surge? Cómo dijo? Usted recibió su primer pago de Surge ya? No, apenas llevo, este, dos días trabajando con ellos, pero me dijeron que, si hablara a este número para preguntarle si puedo tener aseguranza o no. Ok. Si es el número-- si es el número correcto, que estoy hablando, no? O tal vez me equivoqué, no sé. No, señor, está llamando al lugar equi-- eh, correcto. Lo único vendría siendo que Surge todavía no ha mandado el registro suyo, la cuenta de por sí. Tiene la opción de que le abramos la cuenta, pero ocupa el social com-pleto. Se tomaría de unos diez a quince minutos. Si no se siente cómodo dando el número de social completo en una línea grabada, sería llamando el lunes o después de que reciba el primer cheque para poder procesar una inscripción. Dado a que es un nuevo miembro con ellos, usted sí es elegible para inscribirse en la aseguranza que ellos ofrecen. Tendría treinta días después de ese primer cheque para hacerlo. Oh, ¿tengo que primero cobrar un cheque para que pueda ver si puedo tener aseguranza con ustedes? No, señor. Le acabo de decir que usted puede tener aseguranza porque es un empleado nuevo. Tendría treinta días después de su primer cheque para submitir cualquier inscripción. En estos momentos yo no tengo una cuenta, Surge no la ha mandado. Usted tiene la opción de crear la cuenta conmigo, pero ocupo el número social completo. Si no se siente cómodo dándolo en una línea grabada, tendría entonces que llamar para tras el lunes o después de que reciba el primer cheque, que para ese tiempo ya tendríamos la cuenta. A ver si le entendí, le voy a explicar. A ver, este, me dijo que tengo treinta días para... reabrir el seguro y, y si quiero, verdad? Eso fue lo que me dijo. Sí, señor. Lo único que tiene que poner en mente es que Surge tiene autoinscripción. Si usted no quiere aseguranza en esos treinta días y no llama, el sistema de ellos automáticamente lo inscribirá en un plan médico preventivo. Ok, pero ahorita no puedo abrir la aseguranza, ¿verdad que no? ¿O sí puedo? Vuelvo y le repito, señor, sí puede, no tengo una cuenta, tengo que crearla, ocupo el número social

completo, si se siente cómodo dándola en línea grabada, lo puede dar. Oh, ya, sí, sí, entiendo. No, mira, ahorita no quiero aseguranza, mejor le voy a hablar después. Entendido. Estamos abiertos de lunes a viernes, ocho de la mañana a ocho PM, tiempo este. Sí, pero, este... Ah... Para, para el que no quiera la aseguranza, ¿que ten-- eh, volver a llamar? Sí, señor, tendría que llamar luego para poder declinarla, a menos de que quiera abrir una cuenta para declinarla, porque no tengo cuenta. Oh, pero no entiendo muy bien. ¿Cuándo puedo abrir la cuenta entonces? ¿Después de que haya recibido un cheque de la agencia o cómo? Yo lo voy a poner en una breve espera. Dame un minuto o dos y ya volveré a la línea. ¿Okay? Sí, está bien. Gracias. Muchísimas gracias por sionar, señor. Buenas tardes. Sí, señor. Lo que le he tratado de explicar a usted es: en estos momentos, usted todavía es muy nuevo. El sistema de Surge no ha enviado su registro. Por lo tanto, en mi sistema no hay una cuenta para usted. Usted tiene la opción de que se le abra una cuenta, ya sea para inscribirse o declinar aseguranza, pero ocupo el número social completo. Esta es una línea grabada. Si usted se siente comodándolo, puedo abrir la cuenta para declinar o procesar una inscripción. Si no se siente comod-- dando su número social completo en una línea que es grabada, usted tiene la opción de llamarnos más adelante durante la semana. Si usted no quiere estar llamando al a-- a saltar y quiere una fecha más o menos precisa de cuándo tendríamos nosotros ese registro, podría llamar después de recibir su primer pago. Para ese tiempo ya tendríamos su registro. Entiendo ahora mismo, sí. Gracias, ahora sí entendí. Está bien, por el momento, ahorita no quiero abrir ninguna cuenta, entonces. Luego le hablo entonces- Para ver, este, qué voy a decidir, qué voy a hacer. Ok, solo tome en cuenta llamar una vez reciba ese primer quipe-- pago, disculpe, no cheque, para asegurarnos de que el sistema de Surge no lo autoinscriba en un plan preventivo. ¿Okay? ¿Cómo dijo? No le entendí. Eso sí no le entendí. Sí, Surge tiene una política de compañía. Los nuevos empleados, el sistema de ellos lo autoinscribe automáticamente en un plan médico preventivo. Si usted no quiere ese plan, una vez recibe ese cheque, denos una llamada para declinar la autoinscripción. De ese modo que la única manera que usted tendría aseguranza con Surge es si usted específicamente llama y la pide. Pero ¿a quién voy a llamar? ¿La de la agencia? No, corazón, a nosotros nos llamarías para atrás para poder procesarte una declinación. Todo lo que tiene que ver con la aseguranza médica nos llamarías a nosotros. Todo lo que tiene que ver con tu trabajo y tu pago, hablarías con Surge directamente. Oookey, okay. Entiendo ahora mismo, así está bien. Sí, señor. Está bien, señorita. Por el momento, ahorita no voy a querer aseguranza, entonces. Luego le voy a hablar después. Entendido. Estaremos aquí de 8:00 a. M. A. 8:00 p. m. De lunes a viernes y siempre tendremos a alguien que hable español. Gracias, señorita, por su excelente atención que me dio. Que tenga una excelente tarde. Gracias a usted por su paciencia. Que tenga buen día. Un placer hablar con usted. Igualmente, gracias. Okay, bye. Adiós.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hello?

Speaker speaker\_2: ¿Bueno?

Speaker speaker\_1: Una vez más, gracias por llamar a

Speaker speaker\_3: Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, señorita. Mi nombre es Roberto Huerta. ¿Si me escucha?

Speaker speaker\_3: Sí, señor, lo escucho. ¿Cómo le puedo asistir? ¿Cuál es el propósito de la llamada? ¿Para qué nos llamó el día de hoy?

Speaker speaker\_2: Oh, lo que pasa que me dijeron que hablara con ustedes porque como trabajo para una agencia de trabajo, la agencia se llama Surge, me dijo que llamara a ustedes para decirle que si puedo tener aseguranza o no.

Speaker speaker\_3: Pero son los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_2: Oh... Pues pa hacerle un res sincero, permítame un segundo, que no lo tengo a la mano. Perm-- Denme un minuto, por favorcito, si es tan amable.

Speaker speaker\_3: Ok.

Speaker speaker\_2: Este, ya lo tengo.

Speaker speaker\_3: Ok. Me los podría dar, por favor, los últimos cuatro?

Speaker speaker\_2: Claro, eh... Ah... A ver, permítame . Cuarenta y siete trece.

Speaker speaker\_3: Apellido.

Speaker speaker\_2: Huerta Segundo

Speaker speaker\_3: Huerca con g, verdad?

Speaker speaker\_2: Mande? Huerca con g. No, con h.

Speaker speaker\_1: Me dijo cuatro, siete, uno, tres. Sí. Tiene algún otro apellido?

Speaker speaker\_2: Sí, mi nombre completo es Roberto Huerta Segundo.

Speaker speaker\_1: Usted ya recibió su mi-- primer pago de Surge?

Speaker speaker\_2: Cómo dijo?

Speaker speaker\_1: Usted recibió su primer pago de Surge ya?

Speaker speaker\_2: No, apenas llevo, este, dos días trabajando con ellos, pero me dijeron que, si hablara a este número para preguntarle si puedo tener aseguranza o no.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Si es el número-- si es el número correcto, que estoy hablando, no? O tal vez me equivoqué, no sé.

Speaker speaker\_3: No, señor, está llamando al lugar equi-- eh, correcto. Lo único vendría siendo que Surge todavía no ha mandado el registro suyo, la cuenta de por sí. Tiene la

opción de que le abramos la cuenta, pero ocupa el social completo. Se tomaría de unos diez a quince minutos. Si no se siente cómodo dando el número de social completo en una línea grabada, sería llamando el lunes o después de que reciba el primer cheque para poder procesar una inscripción. Dado a que es un nuevo miembro con ellos, usted sí es elegible para inscribirse en la seguridad que ellos ofrecen. Tendría treinta días después de ese primer cheque para hacerlo.

Speaker speaker\_2: Oh, ¿tengo que primero cobrar un cheque para que pueda ver si puedo tener seguridad con ustedes?

Speaker speaker\_3: No, señor. Le acabo de decir que usted puede tener seguridad porque es un empleado nuevo. Tendría treinta días después de su primer cheque para submitir cualquier inscripción. En estos momentos yo no tengo una cuenta, Surge no la ha mandado. Usted tiene la opción de crear la cuenta conmigo, pero ocupo el número social completo. Si no se siente cómodo dándolo en una línea grabada, tendría entonces que llamar para tras el lunes o después de que reciba el primer cheque, que para ese tiempo ya tendríamos la cuenta.

Speaker speaker\_2: A ver si le entendí, le voy a explicar. A ver, este, me dijo que tengo treinta días para... reabrir el seguro y, y si quiero, verdad? Eso fue lo que me dijo.

Speaker speaker\_3: Sí, señor. Lo único que tiene que poner en mente es que Surge tiene autoinscripción. Si usted no quiere seguridad en esos treinta días y no llama, el sistema de ellos automáticamente lo inscribirá en un plan médico preventivo.

Speaker speaker\_2: Ok, pero ahorita no puedo abrir la seguridad, ¿verdad que no? ¿O sí puedo?

Speaker speaker\_3: Vuelvo y le repito, señor, sí puede, no tengo una cuenta, tengo que crearla, ocupo el número social completo, si se siente cómodo dándola en línea grabada, lo puede dar.

Speaker speaker\_2: Oh, ya, sí, sí, entiendo. No, mira, ahorita no quiero seguridad, mejor le voy a hablar después.

Speaker speaker\_3: Entendido. Estamos abiertos de lunes a viernes, ocho de la mañana a ocho PM, tiempo este.

Speaker speaker\_2: Sí, pero, este... Ah... Para, para el que no quiera la seguridad, ¿que ten-- eh, volver a llamar?

Speaker speaker\_3: Sí, señor, tendría que llamar luego para poder declinarla, a menos de que quiera abrir una cuenta para declinarla, porque no tengo cuenta.

Speaker speaker\_2: Oh, pero no entiendo muy bien. ¿Cuándo puedo abrir la cuenta entonces? ¿Después de que haya recibido un cheque de la agencia o cómo?

Speaker speaker\_3: Yo lo voy a poner en una breve espera. Dame un minuto o dos y ya volveré a la línea. ¿Okay?

Speaker speaker\_2: Sí, está bien.

Speaker speaker\_3: Gracias. Muchísimas gracias por sionar, señor.

Speaker speaker\_2: Buenas tardes.

Speaker speaker\_3: Sí, señor. Lo que le he tratado de explicar a usted es: en estos momentos, usted todavía es muy nuevo. El sistema de Surge no ha enviado su registro. Por lo tanto, en mi sistema no hay una cuenta para usted. Usted tiene la opción de que se le abra una cuenta, ya sea para inscribirse o declinar aseguranza, pero ocupo el número social completo. Esta es una línea grabada. Si usted se siente cómodándolo, puedo abrir la cuenta para declinar o procesar una inscripción. Si no se siente cómod-- dando su número social completo en una línea que es grabada, usted tiene la opción de llamarnos más adelante durante la semana. Si usted no quiere estar llamando al a-- a saltar y quiere una fecha más o menos precisa de cuándo tendríamos nosotros ese registro, podría llamar después de recibir su primer pago. Para ese tiempo ya tendríamos su registro.

Speaker speaker\_2: Entiendo ahora mismo, sí. Gracias, ahora sí entendí. Está bien, por el momento, ahorita no quiero abrir ninguna cuenta, entonces. Luego le hablo entonces- Para ver, este, qué voy a decidir, qué voy a hacer.

Speaker speaker\_3: Ok, solo tome en cuenta llamar una vez reciba ese primer quipe-- pago, disculpe, no cheque, para asegurarnos de que el sistema de Surge no lo autoinscriba en un plan preventivo. ¿Okay?

Speaker speaker\_2: ¿Cómo dijo? No le entendí. Eso sí no le entendí.

Speaker speaker\_3: Sí, Surge tiene una política de compañía. Los nuevos empleados, el sistema de ellos lo autoinscribe automáticamente en un plan médico preventivo. Si usted no quiere ese plan, una vez recibe ese cheque, denos una llamada para declinar la autoinscripción. De ese modo que la única manera que usted tendría aseguranza con Surge es si usted específicamente llama y la pide.

Speaker speaker\_2: Pero ¿a quién voy a llamar? ¿La de la agencia?

Speaker speaker\_3: No, corazón, a nosotros nos llamarías para atrás para poder procesarte una declinación. Todo lo que tiene que ver con la aseguranza médica nos llamarías a nosotros. Todo lo que tiene que ver con tu trabajo y tu pago, hablarías con Surge directamente.

Speaker speaker\_2: Ooookey, okay. Entiendo ahora mismo, así está bien.

Speaker speaker\_3: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Está bien, señorita. Por el momento, ahorita no voy a querer aseguranza, entonces. Luego le voy a hablar después.

Speaker speaker\_3: Entendido. Estaremos aquí de 8:00 a. M. A. 8:00 p. m. De lunes a viernes y siempre tendremos a alguien que hable español.

Speaker speaker\_2: Gracias, señorita, por su excelente atención que me dio. Que tenga una excelente tarde.

Speaker speaker\_3: Gracias a usted por su paciencia. Que tenga buen día. Un placer hablar con usted.

Speaker speaker\_2: Igualmente, gracias. Okay, bye.

Speaker speaker\_3: Adiós.