

Transcript: Francesca

Baez-6543572191887360-6246805588099072

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? Buenos días. Sí, buenos días. Este, ah, nada más era preguntar acerca de, del benefits del seguro. Este, si ya se pueden aplicar. Es para mi esposa, aquí está conmigo ahorita. No, sí, salió rapidito para, para preguntar si ya está activa, se puede utilizar para-- en este caso para vacuna. ¿Disculpe? Ah, nada, para preguntar si el benefit ya está uno, ya está uno dado de alta en Benefits para poder aplicarlo o utilizarlo para vacunas. Ok, yo tendría que ver cuál es el plan que usted tiene. ¿Con cuál esta señora usted trabaja? Eh, con este, personal. Partners Personal. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Sí. Sería este, el noventa y dos, treinta y siete. Le paso a mi esposa, que está al lado mío, señora. ¿Quién es la persona que es dueña de la póliza? O dueño. Ah, soy yo. Mmm, disculpa, ok. So, tomo en cuenta que la línea puede haber sido grabada o monitoreada-- por razones de calidad. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Noventa y dos, treinta y siete. El apellido, por favor. Leticia Galván para servirte. ¿Disculpe? Leticia Galván para servirte. Ok, Galván es el apellido. Gracias. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento. Ciento ochenta y uno, Reactif. Veintiocho, doce del sesenta y dos. Ok. ¿Me podría terminar la dirección diciendo qué vale es el prefecto de esa dirección? Disculpe, ¿cómo me dijo? Sí, señora, me dio la dirección incompleta. ¿Me la podría dar completa, por favor? Uno, ocho, uno. Reactif. Dos. ¿Ciudad y estado? Aquí en Boulder. Illinois. ¿Cuál es el estado, señora? Illinois. Tengo que pedir un número de comunicación. Es el siete, cero, ocho, siete, siete, cero, cinco, seis, siete, uno. Sí, pero ya cambió. ¿Deseara que lo actualice? Sí. ¿Cuál es el número nuevo? Sí. Tres, tres, uno, dos, uno, tres, seis, cuatro. Ocho. Ay, me he perdido todo, porque ya... Falta el último número, señora. Cuatro. Tengo aquí ocho, cuatro son los últimos dos números. Sí. Ajá. Y tengo su correo electrónico como leti, g, r, o, g, dos, ocho, uno, dos, arroba gmail punto com. Sí, exacto. De casualidad, señora Galván, si usted está llamando para verificar información de los beneficios antes de inscribirse o usted ya se inscribió con una póliza con Partners Personal? Ya me inscribí. Yes. Y nada más quería saber los beneficios que iba a tener y si, por ejemplo, puedo ya ir a vacunarme, no sé, del COVID. A usted le ha llegado alguna carta-- algún carnet médico? No, gracias. No, hija. De qué manera usted procesó su inscripción, eh, teléfono, online o un formulario? En el teléfono. Ok, nosotros no tenemos el récord de esa inscripción. Tampoco veo que se inscribió por online de nuestro lado. ¿Se acuerda el nombre de algunos de los planes que se inscribió? Quiero verificar que usted no esté supuesta a estar inscrita con los beneficios del otro administrante que tiene el Partners Personal además de nosotros. Ah. No, ¿verdad? No, no, no la recuerdo, la verdad. De dónde usted sacó nuestro número? Por mensaje. Ok. Entonces, esta vendría siendo el único problema, porque es que Partners Personal, además de nosotros, tiene a otro administrador

de cobertura y los beneficios que ellos ofrecen diferente que lo de nosotros. No sé si tal vez usted procesó su inscripción con ellos. No, apago. Tenemos acceso online para hacer inscripciones de los beneficios que administramos y no veo que en el sistema Partners Personal del lado de ellos, de la oficina de ellos, hayan procesado ninguna inscripción online. Lo que le recomiendo que haga es que llame a su oficina de Partners Personal y le pregunte si tienen información de los que ofrecen los planes Champ o Champion, creo yo que es, algo así, para que verifique con la otra administradora si es que la inscripción suya que usted procesó no manes con ellos. Bueno, está muy bien. Yo voy a hablar con mi representante de esta compañía. ¿Cómo se llama esta? Sí, usted es la única. ¿Dígame? ¿Cómo se llama esta? Nosotros somos Benefits in a Car. Ah, Benefits Car. Ah. Gracias. Está muy bien, luego ya pregunto. Porque va, va al trabajo todos los días. Espero verlo ahorita en la tarde. Gracias, muy amable, señorita. Entendido. Disculpe, nosotros vamos a estar abiertos hasta las ocho p m., tiempo oeste. Hoy y mañana, jueves y viernes, estaremos cerrados, si ocupaba darnos una llamada para atrás. Exacto, muchísimas gracias por tu información. De nada, que tenga buen día. Igualmente.

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: Buenos días.

Speaker speaker_1: Sí, buenos días.

Speaker speaker_2: Este, ah, nada más era preguntar acerca de, del benefits del seguro. Este, si ya se pueden aplicar. Es para mi esposa, aquí está conmigo ahorita. No, sí, salió rapidito para, para preguntar si ya está activa, se puede utilizar para-- en este caso para vacuna.

Speaker speaker_1: ¿Disculpe?

Speaker speaker_2: Ah, nada, para preguntar si el benefit ya está uno, ya está uno dado de alta en Benefits para poder aplicarlo o utilizarlo para vacunas.

Speaker speaker_1: Ok, yo tendría que ver cuál es el plan que usted tiene. ¿Con cuál esta señora usted trabaja?

Speaker speaker_2: Eh, con este, personal. Partners Personal.

Speaker speaker_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Sí. Sería este, el noventa y dos, treinta y siete. Le paso a mi esposa, que está al lado mío, señora.

Speaker speaker_1: ¿Quién es la persona que es dueña de la póliza? O dueño.

Speaker speaker_2: Ah, soy yo.

Speaker speaker_1: Mmm, disculpa, ok. So, tomo en cuenta que la línea puede haber sido grabada o monitoreada-- por razones de calidad. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Noventa y dos, treinta y siete.

Speaker speaker_1: El apellido, por favor.

Speaker speaker_2: Leticia Galván para servirte.

Speaker speaker_1: ¿Disculpe?

Speaker speaker_2: Leticia Galván para servirte.

Speaker speaker_1: Ok, Galván es el apellido. Gracias. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Ciento ochenta y uno, Reactif. Veintiocho, doce del sesenta y dos.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Me podría terminar la dirección diciendo qué vale es el prefecto de esa dirección?

Speaker speaker_2: Disculpe, ¿cómo me dijo?

Speaker speaker_1: Sí, señora, me dio la dirección incompleta. ¿Me la podría dar completa, por favor?

Speaker speaker_2: Uno, ocho, uno. Reactif. Dos.

Speaker speaker_1: ¿Ciudad y estado?

Speaker speaker_2: Aquí en Boulder. Illinois.

Speaker speaker_1: ¿Cuál es el estado, señora?

Speaker speaker_2: Illinois.

Speaker speaker_1: Tengo que pedir un número de comunicación. Es el siete, cero, ocho, siete, siete, cero, cinco, seis, siete, uno.

Speaker speaker_2: Sí, pero ya cambió.

Speaker speaker_1: ¿Deseara que lo actualice?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: ¿Cuál es el número nuevo?

Speaker speaker_2: Sí. Tres, tres, uno, dos, uno, tres, seis, cuatro. Ocho. Ay, me he perdido todo, porque ya...

Speaker speaker_1: Falta el último número, señora.

Speaker speaker_2: Cuatro.

Speaker speaker_1: Tengo aquí ocho, cuatro son los últimos dos números.

Speaker speaker_2: Sí. Ajá.

Speaker speaker_1: Y tengo su correo electrónico como leti, g, r, o, g, dos, ocho, uno, dos, arroba gmail punto com.

Speaker speaker_2: Sí, exacto.

Speaker speaker_1: De casualidad, señora Galván, si usted está llamando para verificar información de los beneficios antes de inscribirse o usted ya se inscribió con una póliza con Partners Personal?

Speaker speaker_2: Ya me inscribí.

Speaker speaker_1: Yes.

Speaker speaker_2: Y nada más quería saber los beneficios que iba a tener y si, por ejemplo, puedo ya ir a vacunarme, no sé, del COVID.

Speaker speaker_1: A usted le ha llegado alguna ca-- algún carnet médico?

Speaker speaker_2: No, gracias. No, hija.

Speaker speaker_1: De qué manera usted procesó su inscripción, eh, teléfono, online o un formulario?

Speaker speaker_2: En el teléfono.

Speaker speaker_1: Ok, nosotros no tenemos el récord de esa inscripción. Tampoco veo que se inscribió por online de nuestro lado. ¿Se acuerda el nombre de algunos de los planes que se inscribió? Quiero verificar que usted no esté supuesta a estar inscrita con los beneficios del otro administrante que tiene el Partners Personal además de nosotros.

Speaker speaker_2: Ah. No, ¿verdad? No, no, no la recuerdo, la verdad.

Speaker speaker_1: De dónde usted sacó nuestro número?

Speaker speaker_2: Por mensaje.

Speaker speaker_1: Ok. Entonces, esta vendría siendo el único problema, porque es que Partners Personal, además de nosotros, tiene a otro administrador de cobertura y los beneficios que ellos ofrecen diferente que lo de nosotros. No sé si tal vez usted procesó su inscripción con ellos.

Speaker speaker_2: No, apago.

Speaker speaker_1: Tenemos acceso online para hacer inscripciones de los beneficios que administramos y no veo que en el sistema Partners Personal del lado de ellos, de la oficina de ellos, hayan procesado ninguna inscripción online. Lo que le recomiendo que haga es que llame a su oficina de Partners Personal y le pregunte si tienen información de los que ofrecen

los planes Champ o Champion, creo yo que es, algo así, para que verifique con la otra administradora si es que la inscripción suya que usted procesó no manes con ellos.

Speaker speaker_2: Bueno, está muy bien. Yo voy a hablar con mi representante de esta compañía. ¿Cómo se llama esta?

Speaker speaker_1: Sí, usted es la única. ¿Dígame?

Speaker speaker_2: ¿Cómo se llama esta?

Speaker speaker_1: Nosotros somos Benefits in a Car.

Speaker speaker_2: Ah, Benefits Car. Ah. Gracias. Está muy bien, luego ya pregunto. Porque va, va al trabajo todos los días. Espero verlo ahorita en la tarde. Gracias, muy amable, señorita.

Speaker speaker_1: Entendido. Disculpe, nosotros vamos a estar abiertos hasta las ocho p m., tiempo oeste. Hoy y mañana, jueves y viernes, estaremos cerrados, si ocupaba darnos una llamada para atrás.

Speaker speaker_2: Exacto, muchísimas gracias por tu información.

Speaker speaker_1: De nada, que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Igualmente.