

# **Transcript: Pamela**

## **Blanc-5351403355684864-5128020160462848**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola. ¿Por médico? Gracias por llamada de Beneficial Card. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? Eh, a ver, eh, yo quiero la VIP. ¿Por médico? Por el médico. Ok, vamos a contestar primer-- ¿para quién usted trabaja, señor? Bristella. ¿Para quién? Bristella. Priscilla. Ok, ??????. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Por favor. Sí, siete, tres, cero, cuatro. Nombre y apellido. Orlando Villalón Megerezó. Señor Villalón, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. Ok. Necesito que usted me la diga. ¿Mi dirección? Y su fecha de nacimiento, por favor. Yo necesito verificarla en el sistema de que esté correcta. Ajá. Mi fecha de nacimiento es 1973. Eh... Va de cumpleaños, ¿no? Cero, cinco, diez. Y, o sea, ¿y dónde está su dirección? ¿La ciudad, el estado, el código postal? A ver, eh, ¿cuál, eh, cuál dirección? ¿La...? Porque yo tengo una en la... la que tengo aquí. ¿Qué? La dirección que tengo aquí. Sí. Un momento, por favor. Dale, disculpa. ¿Qué se pierde? No, mi dirección. Dale mi dirección. Ocho, treinta... Norlan- Disculpe. ¿Eh? Esa no. Ah, ¿esa no? Ah, bueno, Henderson. Yo lo necesito. No es la que tengo. A ver, ¿cuál dirección? ¿La que tengo en...? En... ¿Cómo se llama? Es mi ID. Espéreme. Déjeme explicarle. Cuando usted cogió el trabajo con... La que le estoy dando, Norlan Vegas. Ocho, treinta, Norlan Vegas. No tengo esa dirección en el sistema. Esa no es- ¿Cuál es la que tiene? A ver, si usted no está seguro cuál fue la que-- Eh, déjeme explicarle. Para yo poder darle-- para yo poder asistirlo, yo tengo que verificar su dirección y, como le dije, la fecha de nacimiento para asegurarme que tengo la información correcta- Dame- Estoy hablando aquí con mi jefa. Aquí, ella me va a buscar la dirección que yo puse aquí. Pero... Ok. Yo estoy seguro. Ah, veintinueve, setenta Simpson Avenue. Eso es Henderson. ????? Necesito que me diga la ciudad, el estado y código, porque usted es... que si yo no verifico cada cosa de Henderson. Ah. Henderson, código postal ochenta y nueve, cero, setenta y cuatro. Las Vegas, Nevada. Muchas gracias. Lo que le explicaba es que necesitamos asegurarnos de que tenemos la información correcta porque en esa dirección es que le van a llegar su información. Ah, ya. Ya, está bien. Ahora, te-tengo el número de teléfono siete, cero, dos, dos, cero, uno, siete, seis, cero, cinco y el correo electrónico es orlandovillalon at gmail punto com. Ajá, correcto. Entonces, dice que se quiere inscribir en los beneficios. Sí. Y dice que quiere inscribirse en el VIP. Sí. Estándar. ¿Para usted solamente? ?????? ¿O para su hijo también? Bueno, mi hijo también. ¿Qué edad tiene su hijo? Tiene diecisiete. Ok, entonces para usted y su hijo, aparte del VIP, al-- desea adquirir algo más? No sé qué, qué, qué tienen ahí ustedes. Ellos ofrecen dental, visión de vida... ¿Cómo? O sea, esos son los planes que ellos ofrecen. O sea, sabe que puede inscribirse en lo seguro médico, ¿verdad? Mira, sí, a ver, eh, no ponga a mi hijo porque mi hijo tiene, ¿me entiende? Entonces, voy a estar pagando algo un poco más por justo. Ok, entonces, vo-- lo voy a poner a usted con el VIP

Standard. Aparte de eso, como le pregunté, ¿usted quería inscribirse en algún otro plan? Dice otro plan, pero otro plan para que... A ver, bueno, ese, ese que yo estoy cogiendo, que es VIP, ¿qué cosa es lo que tiene? Es solamente el médico, eso no incluye dental ni visión. Sí, yo, yo quiero dental y, y pa la vista, sí. Ok. ¿Cuánto me saldría todo? Le cuesta veintiocho dólares con sesenta y nueve centavos semanales. Sí. Bueno, los beneficios empiezan el lunes siguiente luego que nosotros recibimos el primer pago de su empleador. Usualmente, se toma de una a tres semanas para que todo el proceso se haga. Mmm. Eh, la tarjeta de su, ah, de su póliza médica. Esa le va a llegar a su correo electrónico. Luego que los beneficios se hacen activos, si usted necesita una, ah, tarjeta física, entonces nos llama y nosotros le podemos solicitar una. La dental y la visión le va a llegar a la dirección que tenemos en el sistema. Ah. ¿En qué tiempo llegaría? Luego de los beneficios se hacen activos, se to-- se demora de una-- de siete a diez días, eh, para la tarjeta llegar. Entonces, ah, ¿ok? ¿Hay algo más que usted necesite ayuda, que usted crea que yo le pueda ayudar? No, no, no. Todo bien, gracias. Gracias a usted por llamarme. Tenga buen día. Igualmente. Dios le bendiga.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hola.

Speaker speaker\_2: ¿Por médico?

Speaker speaker\_3: Gracias por llamada de Beneficial Card. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Eh, a ver, eh, yo quiero la VIP.

Speaker speaker\_3: ¿Por médico?

Speaker speaker\_1: Por el médico.

Speaker speaker\_2: Ok, vamos a contestar primer-- ¿para quién usted trabaja, señor?

Speaker speaker\_1: Bristella.

Speaker speaker\_2: ¿Para quién?

Speaker speaker\_1: Bristella.

Speaker speaker\_3: Priscilla.

Speaker speaker\_2: Ok, ??????. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Por favor.

Speaker speaker\_1: Sí, siete, tres, cero, cuatro.

Speaker speaker\_2: Nombre y apellido.

Speaker speaker\_1: Orlando Villalón Megerezó.

Speaker speaker\_2: Señor Villalón, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Necesito que usted me la diga.

Speaker speaker\_1: ¿Mi dirección?

Speaker speaker\_2: Y su fecha de nacimiento, por favor. Yo necesito verificarla en el sistema de que esté correcta.

Speaker speaker\_1: Ajá. Mi fecha de nacimiento es 1973. Eh... Va de cumpleaños, ¿no? Cero, cinco, diez.

Speaker speaker\_2: Y, o sea, ¿y dónde está su dirección? ¿La ciudad, el estado, el código postal?

Speaker speaker\_1: A ver, eh, ¿cuál, eh, cuál dirección? ¿La...? Porque yo tengo una en la... la que tengo aquí.

Speaker speaker\_2: ¿Qué?

Speaker speaker\_1: La dirección que tengo aquí. Sí. Un momento, por favor. Dale, disculpa.

Speaker speaker\_2: ¿Qué se pierde?

Speaker speaker\_1: No, mi dirección. Dale mi dirección. Ocho, treinta... Norlan-

Speaker speaker\_2: Disculpe.

Speaker speaker\_1: ¿Eh?

Speaker speaker\_2: Esa no.

Speaker speaker\_1: Ah, ¿esa no? Ah, bueno, Henderson.

Speaker speaker\_2: Yo lo necesito. No es la que tengo.

Speaker speaker\_1: A ver, ¿cuál dirección? ¿La que tengo en...? En... ¿Cómo se llama? Es mi ID.

Speaker speaker\_2: Espéreme. Déjeme explicarle. Cuando usted cogió el trabajo con...

Speaker speaker\_1: La que le estoy dando, Norlan Vegas. Ocho, treinta, Norlan Vegas.

Speaker speaker\_2: No tengo esa dirección en el sistema. Esa no es-

Speaker speaker\_1: ¿Cuál es la que tiene?

Speaker speaker\_2: A ver, si usted no está seguro cuál fue la que-- Eh, déjeme explicarle. Para yo poder darle-- para yo poder asistirlo, yo tengo que verificar su dirección y, como le dije, la fecha de nacimiento para asegurarme que tengo la información correcta-

Speaker speaker\_1: Dame- Estoy hablando aquí con mi jefa. Aquí, ella me va a buscar la dirección que yo puse aquí.

Speaker speaker\_2: Pero... Ok.

Speaker speaker\_1: Yo estoy seguro. Ah, veintinueve, setenta Simpson Avenue. Eso es Henderson. ?????

Speaker speaker\_2: Necesito que me diga la ciudad, el estado y código, porque usted es... que si yo no verifico cada cosa de-

Speaker speaker\_1: Henderson.

Speaker speaker\_2: Ah.

Speaker speaker\_1: Henderson, código postal ochenta y nueve, cero, setenta y cuatro. Las Vegas, Nevada.

Speaker speaker\_2: Muchas gracias. Lo que le explicaba es que necesitamos asegurarnos de que tenemos la información correcta porque en esa dirección es que le van a llegar su información.

Speaker speaker\_1: Ah, ya. Ya, está bien.

Speaker speaker\_2: Ahora, te-tengo el número de teléfono siete, cero, dos, dos, cero, uno, siete, seis, cero, cinco y el correo electrónico es orlandovillalon at gmail punto com.

Speaker speaker\_1: Ajá, correcto.

Speaker speaker\_2: Entonces, dice que se quiere inscribir en los beneficios.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Y dice que quiere inscribirse en el VIP.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Estándar. ¿Para usted solamente? ?????? ¿O para su hijo también?

Speaker speaker\_1: Bueno, mi hijo también.

Speaker speaker\_2: ¿Qué edad tiene su hijo?

Speaker speaker\_1: Tiene diecisiete.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces para usted y su hijo, aparte del VIP, al-- desea adquirir algo más?

Speaker speaker\_1: No sé qué, qué, qué tienen ahí ustedes.

Speaker speaker\_2: Ellos ofrecen dental, visión de vida...

Speaker speaker\_1: ¿Cómo?

Speaker speaker\_2: O sea, esos son los planes que ellos ofrecen. O sea, sabe que puede inscribirse en lo seguro médico, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Mira, sí, a ver, eh, no ponga a mi hijo porque mi hijo tiene, ¿me entiende? Entonces, voy a estar pagando algo un poco más por justo.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces, vo-- lo voy a poner a usted con el VIP Standard. Aparte de eso, como le pregunté, ¿usted quería inscribirse en algún otro plan?

Speaker speaker\_1: Dice otro plan, pero otro plan para que... A ver, bueno, ese, ese que yo estoy cogiendo, que es VIP, ¿qué cosa es lo que tiene?

Speaker speaker\_2: Es solamente el médico, eso no incluye dental ni visión.

Speaker speaker\_1: Sí, yo, yo quiero dental y, y pa la vista, sí.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Cuánto me saldría todo?

Speaker speaker\_2: Le cuesta veintiocho dólares con sesenta y nueve centavos semanales.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Bueno, los beneficios empiezan el lunes siguiente luego que nosotros recibimos el primer pago de su empleador. Usualmente, se toma de una a tres semanas para que todo el proceso se haga.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_2: Eh, la tarjeta de su, ah, de su póliza médica. Esa le va a llegar a su correo electrónico. Luego que los beneficios se hacen activos, si usted necesita una, ah, tarjeta física, entonces nos llama y nosotros le podemos solicitar una. La dental y la visión le va a llegar a la dirección que tenemos en el sistema.

Speaker speaker\_1: Ah. ¿En qué tiempo llegaría?

Speaker speaker\_2: Luego de los beneficios se hacen activos, se to-- se demora de una-- de siete a diez días, eh, para la tarjeta llegar. Entonces, ah, ¿ok? ¿Hay algo más que usted necesite ayuda, que usted crea que yo le pueda ayudar?

Speaker speaker\_1: No, no, no. Todo bien, gracias.

Speaker speaker\_2: Gracias a usted por llamarme. Tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente. Dios le bendiga.