

## **Transcript: Pamela**

**Blanc-5718781280436224-6600095305089024**

### **Full Transcript**

Gracias por llamar a Vera Etc. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? Pamela, buenas tardes. Eh, Pamela, es que yo he llamado para que me expliquen de los beneficios y ya me han explicado y me quedan de mandar al correo, pero no me llegan al correo. No sé qué pasa que no me llegan. ¿Y de qué beneficio usted se refiere, señora? Eh, de salud. Yo estoy ahorita con Partners... Ah, ¿con qué programa? Partners. ¿Y ya usted se inscribió? No, eso es lo que necesito para poderme, para poderme inscribir, pero necesito saber y tener claro los beneficios, qué es lo que debo pagar... Bueno, usted va a pagar, eh, claro está, acorde a lo que escoja y se lo descontarán semanal de su cheque. Eh, entonces, ¿usted no ha recibido la guía de beneficios? No, no la he recibido. Me la he leído, pero pues es que como es tanto y es complicado, quiero recibirla para leerla y mostrarle a mi familia que sabe más que yo de... Pero no me ha llegado al correo. Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cincuenta cuarenta y seis. Nombre y apellido. Sin hache, Marta Cifuentes. Señora Cifuentes, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. Sí. Treinta y uno diez West Highway Avenida, Phoenix, Arizona. Fecha de nacimiento: mayo cinco de 1969. Tengo el número de teléfono: ocho cero dos tres cuatro dos veintiocho cuarenta y cinco y su... Pero no es ocho cero dos, es seis cero dos. Seis cero dos. Sí, perdón. Seis cero dos. Su correo electrónico es marta.cifuentes con doble ce. Marta sin hache. Sí, entonces está claro, sin hache. Ahora, Cinfuentes, ¿lleva doble ce? La ce... No, pero no Cinfuentes, es Cifu, Cifuentes. Okey. ¿Lleva doble ce su correo electrónico? Sí, sí. Es Cifuentes. Te lo deletreo. Porque aquí dice Cinfuentes, por eso es. Es Cifuentes. Dígale. Pero es que ella, ella cada que me lo deletrea, me lo deletrea bien. M-a-r-t-a. Necesito el apellido, Marta lo tengo correcto. Perdón, diga. C-i-f-u-e-n-t-e-s@outlook. Sí, por eso le pregunté que si llevaba dos e-- dos ce porque el correo está escrito con dos ce. Sí. Sí, porque la otra ce es de Cecilia y como me preguntaste fue el apellido, entonces es marta.ceficaza- Perdón que la interrumpa. Yo tengo claro los nombres que están bien escritos. Es el correo electrónico que quería asegurarme que llevaba las dos ce. Sí, lleva dos ce, pero es que me dice Cinfuentes y no es Cinfuentes, sino Cifu-entes. Ok, entonces yo la voy a poner en espera- ¿Tú me puedes dar de pronto...? ¿Me puedes dar de pronto el correo de allá? Yo sa-- yo te saludo para que me puedan escribir ahí. Mire, yo la voy a poner en espera, yo se lo voy a enviar. Entonces, yo voy a esperar a que usted me diga que lo recibió, ¿okey? Y de ahí partimos. Okey, eso es que eso mismo hicieron y no me llega, bueno... Aló. Aló. Señora, ¿me escucha? Hola, sí, hablo con la hija. Es mejor para, para qué ayudarla ahí un poquito. Cuéntame. No hay problema. Eh... ¿Usted está...? ¿Usted tiene acceso al correo electrónico de la señora? Sí, sí, señora. Estamos aquí con eso. El correo que se le va a enviar le debe de llegar de info, I, N, F, O, arroba benefitsinacard. Ok, llegó uno... "Gracias por contactarte con Benefits. Aquí tiene su guía para sus nuevos beneficios". Ajá. Eso es lo que ella pidió.

Entonces, es un PDF, cual ella va a abrir y ahí le van a salir todos los beneficios, lo que se ofrece el... la compañía, eh... los pagos... y... Ajá. Y ella tiene hasta el día... veintisiete para inscribirse en los beneficios. Ok. Y para... Eh, pues, apenas lo estoy leyendo, pues veo los planes y todo, pero ¿tú le decías a ella para registrarse también están esos pasos ahí? Porque realmente no oí. ¿Para registrarse dónde? Sí, que ¿tú le preguntaste si ya estaba registrada? No, esto, lo-- o sea, el principio de la conversación yo-- porque ella dijo que para recibir estos beneficios, entonces, em, que quería inscribirse. Yo le-- Ah, lo que le pregunté-- lo que le preguntaba era si ya ella estaba inscrita. Al ella decirme que para recibir sus beneficios, le pregunté si ya estaba inscrita, pero ella todavía no se ha inscrito. Ahora ella cuando le da a la guía de beneficio no puede llamar o puede hacerlo en el website, que ahí está también co-- eh, dónde lo puede hacer. O sea, pode-- ella puede llamar a este mismo número ya con el plan que ella desee y ustedes la ayudan. Sí, señora. Ella solo tiene... Si se le hace más fácil, ah, se lo puede impre-- eh, imprimir y marcárselo, y así cuando ella llame, ya recuerda cuáles son. O vo-- o anotarlo, y cuando llama solamente dice el nombre y le podemos ir inscribiendo a lo que ella desee. Ah, ok, perfecto. Muchísimas gracias. Ok, gracias por llamar. Que tenga buen resto del día. Igualmente. Hasta luego.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a Vera Etc. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Pamela, buenas tardes. Eh, Pamela, es que yo he llamado para que me expliquen de los beneficios y ya me han explicado y me quedan de mandar al correo, pero no me llegan al correo. No sé qué pasa que no me llegan.

Speaker speaker\_0: ¿Y de qué beneficio usted se refiere, señora?

Speaker speaker\_1: Eh, de salud. Yo estoy ahorita con Partners...

Speaker speaker\_0: Ah, ¿con qué programa?

Speaker speaker\_1: Partners.

Speaker speaker\_0: ¿Y ya usted se inscribió?

Speaker speaker\_1: No, eso es lo que necesito para poderme, para poderme inscribir, pero necesito saber y tener claro los beneficios, qué es lo que debo pagar...

Speaker speaker\_0: Bueno, usted va a pagar, eh, claro está, acorde a lo que escoja y se lo descontarán semanal de su cheque. Eh, entonces, ¿usted no ha recibido la guía de beneficios?

Speaker speaker\_1: No, no la he recibido. Me la he leído, pero pues es que como es tanto y es complicado, quiero recibirla para leerla y mostrarle a mi familia que sabe más que yo de... Pero no me ha llegado al correo.

Speaker speaker\_0: Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Cincuenta cuarenta y seis.

Speaker speaker\_0: Nombre y apellido.

Speaker speaker\_1: Sin hache, Marta Cifuentes.

Speaker speaker\_0: Señora Cifuentes, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Sí. Treinta y uno diez West Highway Avenida, Phoenix, Arizona. Fecha de nacimiento: mayo cinco de 1969.

Speaker speaker\_0: Tengo el número de teléfono: ocho cero dos tres cuatro dos veintiocho cuarenta y cinco y su...

Speaker speaker\_1: Pero no es ocho cero dos, es seis cero dos.

Speaker speaker\_0: Seis cero dos. Sí, perdón. Seis cero dos. Su correo electrónico es marta.cifuentes con doble ce.

Speaker speaker\_1: Marta sin hache.

Speaker speaker\_0: Sí, entonces está claro, sin hache. Ahora, Cinfuentes, ¿lleva doble ce?

Speaker speaker\_1: La ce... No, pero no Cinfuentes, es Cifu, Cifuentes.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Lleva doble ce su correo electrónico?

Speaker speaker\_1: Sí, sí.

Speaker speaker\_0: Es Cifuentes.

Speaker speaker\_1: Te lo deletreo.

Speaker speaker\_0: Porque aquí dice Cinfuentes, por eso es. Es Cifuentes. Dígale.

Speaker speaker\_1: Pero es que ella, ella cada que me lo deletrea, me lo deletrea bien. M-a-r-t-a.

Speaker speaker\_0: Necesito el apellido, Marta lo tengo correcto. Perdón, diga.

Speaker speaker\_1: C-i-f-u-e-n-t-e-s@outlook.

Speaker speaker\_0: Sí, por eso le pregunté que si llevaba dos e-- dos ce porque el correo está escrito con dos ce.

Speaker speaker\_1: Sí. Sí, porque la otra ce es de Cecilia y como me preguntaste fue el apellido, entonces es marta.ceficaza-

Speaker speaker\_0: Perdón que la interrumpa. Yo tengo claro los nombres que están bien escritos. Es el correo electrónico que quería asegurarme que llevaba las dos ce.

Speaker speaker\_1: Sí, lleva dos ce, pero es que me dice Cinfuentes y no es Cinfuentes, sino Cifu-entes.

Speaker speaker\_0: Ok, entonces yo la voy a poner en espera-

Speaker speaker\_1: ¿Tú me puedes dar de pronto...? ¿Me puedes dar de pronto el correo de allá? Yo sa-- yo te saludo para que me puedan escribir ahí.

Speaker speaker\_0: Mire, yo la voy a poner en espera, yo se lo voy a enviar. Entonces, yo voy a esperar a que usted me diga que lo recibió, ¿okey? Y de ahí partimos.

Speaker speaker\_1: Okey, eso es que eso mismo hicieron y no me llega, bueno...

Speaker speaker\_0: Aló. Aló. Señora, ¿me escucha?

Speaker speaker\_2: Hola, sí, hablo con la hija. Es mejor para, para qué ayudarla ahí un poquito. Cuéntame.

Speaker speaker\_0: No hay problema. Eh... ¿Usted está...? ¿Usted tiene acceso al correo electrónico de la señora?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, señora. Estamos aquí con eso.

Speaker speaker\_0: El correo que se le va a enviar le debe de llegar de info, I, N, F, O, arroba benefitsinacard.

Speaker speaker\_2: Ok, llegó uno... "Gracias por contactarte con Benefits. Aquí tiene su guía para sus nuevos beneficios". Ajá.

Speaker speaker\_0: Eso es lo que ella pidió. Entonces, es un PDF, cual ella va a abrir y ahí le van a salir todos los beneficios, lo que se ofrece el... la compañía, eh... los pagos... y...

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_0: Y ella tiene hasta el día... veintisiete para inscribirse en los beneficios.

Speaker speaker\_2: Ok. Y para... Eh, pues, apenas lo estoy leyendo, pues veo los planes y todo, pero ¿tú le decías a ella para registrarse también están esos pasos ahí? Porque realmente no oí.

Speaker speaker\_0: ¿Para registrarse dónde?

Speaker speaker\_2: Sí, que ¿tú le preguntaste si ya estaba registrada?

Speaker speaker\_0: No, esto, lo-- o sea, el principio de la conversación yo-- porque ella dijo que para recibir estos beneficios, entonces, em, que quería inscribirse. Yo le-- Ah, lo que le pregunté-- lo que le preguntaba era si ya ella estaba inscrita. Al ella decirme que para recibir sus beneficios, le pregunté si ya estaba inscrita, pero ella todavía no se ha inscrito. Ahora ella cuando le da a la guía de beneficio no puede llamar o puede hacerlo en el website, que ahí está también co-- eh, dónde lo puede hacer.

Speaker speaker\_2: O sea, pode-- ella puede llamar a este mismo número ya con el plan que ella desee y ustedes la ayudan.

Speaker speaker\_0: Sí, señora. Ella solo tiene... Si se le hace más fácil, ah, se lo puede impre-- eh, imprimir y marcárselo, y así cuando ella llame, ya recuerda cuáles son. O vo-- o

anotarlo, y cuando llama solamente dice el nombre y le podemos ir inscribiendo a lo que ella desee.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, perfecto. Muchísimas gracias.

Speaker speaker\_0: Ok, gracias por llamar. Que tenga buen resto del día.

Speaker speaker\_2: Igualmente. Hasta luego.