

Transcript: Pearl

Rojas-5186378553933824-6641090352431104

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Hola, buenas tardes, Carla. Mi nombre es Anicley León. ¿Cómo la puedo ayudar? Sí, le estoy llamando porque el beneficiario de la tarjeta, que es mi primo, aquí lo tengo al lado, eh, nos dimos cuenta que la tarjeta tiene mal puesto su nombre. Entonces, queríamos corregir esto. Porque ahora él tiene una cita y no coincide su ID con la tarjeta. Okey, ¿puedo hablar con su primo? Sí, aquí está. Hola, buenas tardes. ¿Con quién tengo el gusto? Walfredo Pérez Teodoro. Perdón, ¿cómo? Walfredo Pérez Teodoro. Okey. Y, ah, me dice su prima que la que su nombre en la tarjeta está mal. Sí. A ver, ¿cómo se llama la agencia donde usted trabaja? ¿Eh? ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja? ¿Cómo se llama la que usted trabaja? Es WorkSource. Sí, esa es mi... Eh, WorkSource. WorkSource, okey. Y los últimos cuatro números de su seguro social. Están aquí. Sí, espéreme un segundo. Ah, ah. Siete, nueve, noventa y cuatro. ¿Siete, nueve, noventa y cuatro? Sí. Repítame su nombre. Walfredo Pérez Teodoro. Okey. ¿Y su dirección y fecha de nacimiento, por favor? Es, eh... nueve de noviembre de mil novecientos setenta y tres. Ahí está. Okey, ¿cuál es la dirección? 11, 14, Murray- Pero, yo... Ahí sale otra vez. 11, 14. 11, 14. Murray Hill. Murray Hill. Drive. Drive. Apartamento tres. Apartamento tres. Houston, Texas. Houston, Texas. Siete, siete, cero, cuarenta y tres. Siete, siete, cero, cuarenta y tres. No, no es. Okey. Yo tengo otra dirección en la cuenta, ¿usted se acaba de mudar? Porque pregunta que por qué está ahí- Ah. Porque estaba durmiendo. Ah, todo bien. Es la de allá. Explícales, negro, que vives aquí, porque- Yo vivo aquí porque estoy trabajando allá. Okey, ¿me regala la--? Okey, ¿me regala la dirección que tiene allá? ¿Tú estás al azar? . O si me regala la dirección completa, le puedo, ah, verificar la cuenta así. La cuenta completa. Eh, ¿que si me regala lo qué? ¿La qué? ¿La dirección completa? El seguro completo. El seguro completo. No, aquí está. ¿Qué es lo que necesita del seguro? ¿Qué es lo que necesita del seguro? Para verificar la cuenta. Como usted no me puede dar la dirección de Arkansas, necesito verificar que esta cuenta es suya. Yo tengo que ir ahí, sí. Tengo que decir esto, ¿no? Sí. Eh, pregúntale qué es lo que necesita del seguro. Yo lo que necesito-- ¿qué necesita del seguro? Señor, necesito el seguro completo para verificar la cuenta. El seguro completo. Pero el seguro completo es una hoja completa que tiene employer ID, tiene employer name, tiene medical cover, que necesita el, el, el VIN, qué número necesita, si necesita el employer ID, ahí está. No, necesito el seguro social completo. Usted me dio los últimos cuatro, que son setenta y nueve, noventa y cuatro. Sí. Seguro social completo, míralo. Seis, noventa y ocho, seis, cero, setenta y seis, noventa y cuatro. Okey, muy bien. Ah... Y no tenemos un número de teléfono en la cuenta. ¿Gusta p-- ah, poner uno? El número de mi mamá. El de, el de mi... Tu número de teléfono, negro, tu número de teléfono. Sí. Míralo aquí, cógelo aquí de mi teléfono. Oye, mézclamos bien, te

tienes que aprender tu número, compadre. ¿No? Hay que oído más hay que decírtelo. Te lo busco ahora mismo. No, que lo busques, que lo tienes que saber de memoria. Eres muy cabezón. Hace un año que estás aquí y todavía no te lo sabes. Te ha dicho mil veces, todo el mundo te lo ha dicho. Tienes que aprenderte tu número de teléfono. Eres muy caprichoso, mírame a mí. Treinta y cuatro, seis, cinco, seis, cinco, ochenta y seis, veinticinco. Okey, ¿cuál es el área? El, ah, el... Los primeros tres números, ¿cuáles son? Tres, cuatro- Tres, cuatro, seis. Tres, cuatro... Tres, cuatro, seis. Okey, creo que no escuché bien porque nos falta un número. Dijiste tres, cuatro, cinco, seis, cinco, ocho. Tres, cuatro, seis, cinco, seis, cinco, ochenta y seis, veinticinco. Okey, muy bien. Y aquí tengo que su correo electrónico es wperezteodoro73@gmail.com. ¿Sí que es su nombre? Sí. Okey, muy bien. Ah, okey. Deletréeme su nombre, porque aquí la veo como me lo pronuncia. Sí, doble u, a, l, f, r, e, d, o. Y luego Pérez, P, E, R, Z? Sí. Sí, así la tengo deletreado. En la, en la tarjeta está diferente que eso. Me falta la u. Le falta la u. Delante de la a. Okey, ah. Entonces, okey, es W, u, a, l. Sí. Okey, permítame un momento . Y Teodoro es su segundo apellido, ¿verdad? Sí. Okey, okey, ya la actualicé en la cuenta aquí con nosotros. Lo que voy a hacer es mandar un correo electrónico a nuestra oficina principal para que ellos se comuniquen con los aseguradores y puedan actualizar su nombre. Este proceso tarda entre veinticuatro, cuarenta y ocho horas, pero ya que lo, ah, arreglen, yo les mando tarjetas nuevas a su correo electrónico. ¿Tiene alguna pregunta? No, ya. Muchas gracias. Okey, muchas gracias por llamar. Que tenga buen día. Gracias, señorita. A la orden. Que tenga buen día. Hasta luego. En un metro, no sé-

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker_2: Hola, buenas tardes, Carla. Mi nombre es Anicley León.

Speaker speaker_1: ¿Cómo la puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Sí, le estoy llamando porque el beneficiario de la tarjeta, que es mi primo, aquí lo tengo al lado, eh, nos dimos cuenta que la tarjeta tiene mal puesto su nombre. Entonces, queríamos corregir esto. Porque ahora él tiene una cita y no coincide su ID con la tarjeta.

Speaker speaker_1: Okey, ¿puedo hablar con su primo?

Speaker speaker_2: Sí, aquí está.

Speaker speaker_3: Hola, buenas tardes. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker_4: Walfredo Pérez Teodoro.

Speaker speaker_1: Perdón, ¿cómo?

Speaker speaker_4: Walfredo Pérez Teodoro.

Speaker speaker_1: Okey. Y, ah, me dice su prima que la-- que su nombre en la tarjeta está mal.

Speaker speaker_4: Sí.

Speaker speaker_1: A ver, ¿cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker_4: ¿Eh?

Speaker speaker_1: ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker_2: ¿Cómo se llama la que usted trabaja? Es WorkSource.

Speaker speaker_4: Sí, esa es mi... Eh, WorkSource.

Speaker speaker_1: WorkSource, okey. Y los últimos cuatro números de su seguro social.

Speaker speaker_2: Están aquí.

Speaker speaker_4: Sí, espéreme un segundo. Ah, ah. Siete, nueve, noventa y cuatro.

Speaker speaker_1: ¿Siete, nueve, noventa y cuatro?

Speaker speaker_4: Sí.

Speaker speaker_1: Repítame su nombre.

Speaker speaker_4: Walfredo Pérez Teodoro.

Speaker speaker_1: Okey. ¿Y su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker_4: Es, eh... nueve de noviembre de mil novecientos setenta y tres. Ahí está.

Speaker speaker_1: Okey, ¿cuál es la dirección?

Speaker speaker_2: 11, 14, Murray-

Speaker speaker_4: Pero, yo... Ahí sale otra vez.

Speaker speaker_2: 11, 14.

Speaker speaker_4: 11, 14.

Speaker speaker_2: Murray Hill.

Speaker speaker_4: Murray Hill.

Speaker speaker_2: Drive.

Speaker speaker_4: Drive.

Speaker speaker_2: Apartamento tres.

Speaker speaker_4: Apartamento tres.

Speaker speaker_2: Houston, Texas.

Speaker speaker_4: Houston, Texas.

Speaker speaker_2: Siete, siete, cero, cuarenta y tres.

Speaker speaker_4: Siete, siete, cero, cuarenta y tres. No, no es.

Speaker speaker_1: Okey. Yo tengo otra dirección en la cuenta, ¿usted se acaba de mudar?

Speaker speaker_2: Porque pregunta que por qué está ahí-

Speaker speaker_4: Ah.

Speaker speaker_2: Porque estaba durmiendo.

Speaker speaker_4: Ah, todo bien. Es la de allá. Explícales, negro, que vives aquí, porque-
Yo vivo aquí porque estoy trabajando allá.

Speaker speaker_1: Okey, ¿me regala la--? Okey, ¿me regala la dirección que tiene allá?

Speaker speaker_2: ¿Tú estás al azar? .

Speaker speaker_1: O si me regala la dirección completa, le puedo, ah, verificar la cuenta
así.

Speaker speaker_2: La cuenta completa.

Speaker speaker_4: Eh, ¿que si me regala lo qué? ¿La qué? ¿La dirección completa?

Speaker speaker_1: El seguro completo.

Speaker speaker_4: El seguro completo.

Speaker speaker_2: No, aquí está. ¿Qué es lo que necesita del seguro? ¿Qué es lo que
necesita del seguro?

Speaker speaker_1: Para verificar la cuenta. Como usted no me puede dar la dirección de
Arkansas, necesito verificar que esta cuenta es suya.

Speaker speaker_4: Yo tengo que ir ahí, sí. Tengo que decir esto, ¿no? Sí.

Speaker speaker_2: Eh, pregúntale qué es lo que necesita del seguro.

Speaker speaker_4: Yo lo que necesito-- ¿qué necesita del seguro?

Speaker speaker_1: Señor, necesito el seguro completo para verificar la cuenta.

Speaker speaker_4: El seguro completo.

Speaker speaker_2: Pero el seguro completo es una hoja completa que tiene employer ID,
tiene employer name, tiene medical cover, que necesita el, el, el VIN, qué número necesita, si
necesita el employer ID, ahí está.

Speaker speaker_1: No, necesito el seguro social completo. Usted me dio los últimos cuatro,
que son setenta y nueve, noventa y cuatro. Sí.

Speaker speaker_2: Seguro social completo, míralo.

Speaker speaker_4: Seis, noventa y ocho, seis, cero, setenta y seis, noventa y cuatro.

Speaker speaker_1: Okey, muy bien. Ah... Y no tenemos un número de teléfono en la cuenta. ¿Gusta p-- ah, poner uno?

Speaker speaker_4: El número de mi mamá. El de, el de mi...

Speaker speaker_2: Tu número de teléfono, negro, tu número de teléfono. Sí. Míralo aquí, cógelo aquí de mi teléfono. Oye, mézclamos bien, te tienes que aprender tu número, compadre. ¿No? Hay que oído más hay que decírtelo.

Speaker speaker_4: Te lo busco ahora mismo.

Speaker speaker_2: No, que lo busques, que lo tienes que saber de memoria. Eres muy cabezón. Hace un año que estás aquí y todavía no te lo sabes. Te ha dicho mil veces, todo el mundo te lo ha dicho. Tienes que aprenderte tu número de teléfono. Eres muy caprichoso, mírame a mí.

Speaker speaker_4: Treinta y cuatro, seis, cinco, seis, cinco, ochenta y seis, veinticinco.

Speaker speaker_1: Okey, ¿cuál es el área? El, ah, el... Los primeros tres números, ¿cuáles son?

Speaker speaker_2: Tres, cuatro-

Speaker speaker_4: Tres, cuatro, seis.

Speaker speaker_1: Tres, cuatro...

Speaker speaker_4: Tres, cuatro, seis.

Speaker speaker_1: Okey, creo que no escuché bien porque nos falta un número. Dijiste tres, cuatro, cinco, seis, cinco, ocho.

Speaker speaker_4: Tres, cuatro, seis, cinco, seis, cinco, ochenta y seis, veinticinco.

Speaker speaker_1: Okey, muy bien. Y aquí tengo que su correo electrónico es wperezteodoro73@gmail.com.

Speaker speaker_2: ¿Sí que es su nombre?

Speaker speaker_4: Sí.

Speaker speaker_1: Okey, muy bien. Ah, okey. Deletréeme su nombre, porque aquí la veo como me lo pronuncia.

Speaker speaker_4: Sí, doble u, a, l, f, r, e, d, o.

Speaker speaker_1: Y luego Pérez, P, E, R, Z?

Speaker speaker_4: Sí.

Speaker speaker_1: Sí, así la tengo deletreado. En la, en la tarjeta está diferente que eso.

Speaker speaker_4: Me falta la u.

Speaker speaker_2: Le falta la u. Delante de la a.

Speaker speaker_1: Okey, ah. Entonces, okey, es W, u, a, l.

Speaker speaker_4: Sí.

Speaker speaker_1: Okey, permítame un momento . Y Teodoro es su segundo apellido, ¿verdad?

Speaker speaker_4: Sí.

Speaker speaker_1: Okey, okey, ya la actualicé en la cuenta aquí con nosotros. Lo que voy a hacer es mandar un correo electrónico a nuestra oficina principal para que ellos se comuniquen con los aseguradores y puedan actualizar su nombre. Este proceso tarda entre veinticuatro, cuarenta y ocho horas, pero ya que lo, ah, arreglen, yo les mando tarjetas nuevas a su correo electrónico. ¿Tiene alguna pregunta?

Speaker speaker_4: No, ya. Muchas gracias.

Speaker speaker_1: Okey, muchas gracias por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Gracias, señorita.

Speaker speaker_1: A la orden. Que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Hasta luego.

Speaker speaker_4: En un metro, no sé-