

## **Transcript: Pearl**

**Rojas-5805533049700352-4617080727453696**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hi, good afternoon. Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Pearl, who does the pleasure of speaking with? Hi, my name is Patricia. Do you speak Spanish? Claro que sí, ¿cómo le puedo ayudar? Sí, mira, ah, yo siempre he tenido la... la, um, aseguranza o la ayuda de Benefits in a Card, creo que es el nombre. Y... Pero ya tengo muchos años que, ah, así está automáticamente, pero porque hoy esta vez recibí un correo donde dice que aunque ya esté inscrita, yo tenía que llamar para con ustedes para actualizar o poner update la aseguranza. ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja? Se llama... ah, es Acción Morales Group. Y los últimos cuatro números de su seguro. Veintiocho cuarenta y cinco. Permítame. ¿Me regala su dirección y fecha de nacimiento, por favor? Ah, mi dirección es trece veintiuno... ah, trece veintiuno , Indianápolis, Indiana cuarenta y seis dos cuatro uno. Y mi fecha de renacimiento es seis veinte del setenta y tres. Ok, y tengo su número de teléfono siendo tres diecisiete siete cuarenta y ocho cincuenta y uno sesenta y ocho. Correcto. Y tengo su correo electrónico como pdelgado@actionperformance.com. Eh, ese es el de mi trabajo. Me gustaría mejor recibirlo al personal. Ok, ¿cuál es ese correo? Es el-- es, ah, p de Pedro, d de dedo, e de elefante, l de león, cuatro tres siete tres @gmail.com. Ok, muy bien, ya se le actualizó el correo electrónico. Ahorita tengo que usted está inscrita en dental, discapacidad a corto plazo, visión, médico, salud comportamental y el MSTLRX, que es sus servicios preventivos. Y también tengo la cobertura activa. Oh, ¿está activa mi cobertura? Sí. Oh, ok. Entonces, ah, en pocas palabras, necesito, ah, hacer más nada más que llamar para verificar que todo está activo. Ah, pues no, no, con que usted esté trabajando por la agencia no tie-- no tiene que hacer nada. Si no quiere hacer ningún cambio, nada de eso. No, su cobertura siempre va a estar activo con que reciba usted un cheque y le hagan la deducción. Oh, perfecto. Ok, entonces no, no hay necesidad más nada. Ok, estaba preocupada porque, ah, dije yo, va a ser temporada cada año voy una vez, o sea, al dentista, una vez por limpieza, una vez al oculista y esto, ya yo quiero empezar a hacer mis citas y dije yo no vaya a ser que no, no esté activa y no quisiera, este, tener, ah, problemas. Sí, no se preocupe. Ok, entonces todo está activo y ya puedo empezar a hacer visitas, ¿correcto? Sí. Ok, mil gracias y disculpa, ah, la molestia. No, no se preocupe, que tenga buen día. Hasta luego. Bye, bye .

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_1: Hi, good afternoon. Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Pearl, who does the pleasure of speaking with?

Speaker speaker\_2: Hi, my name is Patricia. Do you speak Spanish?

Speaker speaker\_1: Claro que sí, ¿cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, mira, ah, yo siempre he tenido la... la, um, aseguranza o la ayuda de Benefits in a Card, creo que es el nombre. Y... Pero ya tengo muchos años que, ah, así está automáticamente, pero porque hoy esta vez recibí un correo donde dice que aunque ya esté inscrita, yo tenía que llamar para con ustedes para actualizar o poner update la aseguranza.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Se llama... ah, es Acción Morales Group.

Speaker speaker\_1: Y los últimos cuatro números de su seguro.

Speaker speaker\_2: Veintiocho cuarenta y cinco.

Speaker speaker\_1: Permítame. ¿Me regala su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_2: Ah, mi dirección es trece veintiuno... ah, trece veintiuno , Indianápolis, Indiana cuarenta y seis dos cuatro uno. Y mi fecha de renacimiento es seis veinte del setenta y tres.

Speaker speaker\_1: Ok, y tengo su número de teléfono siendo tres diecisiete siete cuarenta y ocho cincuenta y uno sesenta y ocho.

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Y tengo su correo electrónico como pdelgado@actionperformance.com.

Speaker speaker\_2: Eh, ese es el de mi trabajo. Me gustaría mejor recibirla al personal.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿cuál es ese correo?

Speaker speaker\_2: Es el-- es, ah, p de Pedro, d de dedo, e de elefante, l de león, cuatro tres siete tres @gmail.com.

Speaker speaker\_1: Ok, muy bien, ya se le actualizó el correo electrónico. Ahorita tengo que usted está inscrita en dental, discapacidad a corto plazo, visión, médico, salud comportamental y el MSTLRX, que es sus servicios preventivos. Y también tengo la cobertura activa.

Speaker speaker\_2: Oh, ¿está activa mi cobertura?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Oh, ok. Entonces, ah, en pocas palabras, necesito, ah, hacer más nada más que llamar para verificar que todo está activo.

Speaker speaker\_1: Ah, pues no, no, con que usted esté trabajando por la agencia no tie-- no tiene que hacer nada. Si no quiere hacer ningún cambio, nada de eso. No, su cobertura

siempre va a estar activo con que reciba usted un cheque y le hagan la deducción.

Speaker speaker\_2: Oh, perfecto. Ok, entonces no, no hay necesidad más nada. Ok, estaba preocupada porque, ah, dije yo, va a ser temporada cada año voy una vez, o sea, al dentista, una vez por limpieza, una vez al oculista y esto, ya yo quiero empezar a hacer mis citas y dije yo no vaya a ser que no, no esté activa y no quisiera, este, tener, ah, problemas.

Speaker speaker\_1: Sí, no se preocupe.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces todo está activo y ya puedo empezar a hacer visitas, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Ok, mil gracias y disculpa, ah, la molestia.

Speaker speaker\_1: No, no se preocupe, que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Hasta luego. Bye, bye .