

# **Transcript: Pearl**

## **Rojas-5928023161749504-4890201759858688**

### **Full Transcript**

Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Eh, buenas, eh, con Dante Quesada. Eh, disculpe, recibí una llamada de este número. Okey, ¿usted trabaja por una agencia de empleo? Eh, sí. ¿Por cuál? Eh, TRC Staffing. TRC. ¿Y apenas empezó con ellos? Eh, voy a em-- Ya, ya terminé el proceso, pero voy a empezar el lunes. Okey. Y, ah, perdón, ¿dijo que era una llamada o un mensaje de texto? No, recibí una llamada, una llamada, pero ahí me dejaron un, un mensaje de, de voz. ¿Y qué dice el mensaje de voz? Ah... Dice que hay que verificar una información porque... algo del 2005, no sé a qué se refieran. Okey, ¿cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? Eeeh, seis, sieteee, cero, dos. Okey, permítame. Ookay... Mmm... ¿Me repite su nombre? Dante Quesada. Mmm... No tengo- Está con otro nombre, ¿verdad? No tengo una cuenta- Ah, Estefanía. Okey, ¿la cuenta es de usted o es de la Estefanía? No, es mi cuenta. Okey, permítame un momento. Le voy a poner una bebé cera. Está bien. Muchas gracias por esperar. ¿Me regala su dirección y fecha de nacimiento, por favor? ¿Mi qué, perdón? Su dirección y fecha de nacimiento. Oh, es, eh... 101 Main Street, apartamento C, Leesville. El código postal es veintinueve, cero, setenta, aquí en Carolina del Sur. Mi fecha de nacimiento es octubre nueve de 1991. Okey, tengo otra dirección en la cuenta. ¿Usted cambió de dirección o dio de bota la agencia? Eeeh... Creo que debe estar... Creo que la anterior dirección es seis, cinco, ocho, Dixie Red Road. Okey, muy bien. Entonces, dijo la dirección nueva de ciento uno Main Street, apartamento C, ¿verdad? Sí. Y tengo su número de teléfono siendo ocho, cero, tres, tres, diecisiete, siete, cinco, cero, cinco. Eeeh, no, es ocho, cero, tres, tres, diecisiete, siete, cinco, cero, cinco. Okey, y tengo su correo electrónico como darknessdragon\_12@hotmail.com. Eeeh, esa era la anterior. Ahorita es m, de mamá, v, de vaca, z, de cebra, Alex, a-l-x, Quesada, mi apellido, q-u-e-z-a, eh, d-a, @outlook.com. Okey, permítame, reviso la cuenta para ver de qué se trataba la llamada. Okey, sí, lo que nosotros estamos-- La llamada fue sobre, ah, el seguro que está en esta cuenta con el nombre no está- No coincide... con el documento que nosotros recibimos, porque recibimos dos: uno en el 2017 que dice Estefanía y luego tenemos otra que recibimos apenas este año que dice Dante. Entonces- Nosotros queremos confirmar, ah, cuál nombre es la que va con el seguro. Sí, es el de Dante Quesada. En cuestiones, pues lo siento, pero es que tengo que preguntar por qué en una, una vez usted sometió un formulario que dice Stephanie, Estefanía, hizo la cuenta y luego ahora, ah, tiene el nombre, el formulario contante. Bueno, eh, sinceramente ya no me acordaba, pero la primera vez, eh, que trabajé... Bueno, no, de las primeras veces que trabajé aquí fue por una agencia de empleo y yo trabajé en West Columbia, una compañía que se llama Marwin, y entré a través de la agencia y, pues, ya me salí todo y ahorita coincidió que el nuevo trabajo es a, a través de esa misma agencia y yo no me acordaba. Entonces, eh, hubo cambio de nombre. Si necesita que le manden la or-- si

necesitan que les mande la orden del juez que tengo de la corte, lo puedo hacer, pero ese fue el motivo, por un cambio de nombre. Ah, ok. Sí, entonces, es lo que-- es los documentos que nosotros ocupamos. Yo le voy a mandar un correo electrónico que dice document request. Ajá. Y ahí le vas a-- ahí va... ma-mandar, responder con el papeleo del, del juez, ah, con el cambio de nombre y ya de ahí tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas para que se procese. Ya que esté procesado, me van a avisar a mí cómo seguimos. Si le-- ah, si todo cuadra, pues le cambiamos el nombre, o si no, me, me avisan qué más ocupa, pero tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas. Ya que me digan alguna respuesta o información, yo le devuelvo la llamada y seguimos de ahí. Está bien, pero esto no va a... es... Y en dado caso de-- digo, porque es jueves ya, en dado caso de que se tarde, ¿no voy a poder empezar a trabajar el lunes? ¿O no tiene nada que ver? No, no tiene que ver. No, no, no. Eso es-- eso no... aparte, esto nomás es simplemente el nombre de la cuenta para asegurar que tenemos el seguro con el nombre que, que debe o prefiere tener. Ah, ok, entiendo. Okey, ya le mandé el correo, va a venir de info@benefitsinacard.com. Le debe de llegar a su correo principal. Si no lo ve ahí, por favor checar la bandeja no deseada. De acuerdo. ¿Tiene alguna pregunta? Eh, no, eso sería todo. Muchas gracias por devolver la llamada. Que tenga buen día. Igualmente. Hasta luego.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_1: Eh, buenas, eh, con Dante Quesada. Eh, disculpe, recibí una llamada de este número.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿usted trabaja por una agencia de empleo?

Speaker speaker\_1: Eh, sí.

Speaker speaker\_0: ¿Por cuál?

Speaker speaker\_1: Eh, TRC Staffing.

Speaker speaker\_0: TRC. ¿Y apenas empezó con ellos?

Speaker speaker\_1: Eh, voy a em-- Ya, ya terminé el proceso, pero voy a empezar el lunes.

Speaker speaker\_0: Okey. Y, ah, perdón, ¿dijo que era una llamada o un mensaje de texto?

Speaker speaker\_1: No, recibí una llamada, una llamada, pero ahí me dejaron un, un mensaje de, de voz.

Speaker speaker\_0: ¿Y qué dice el mensaje de voz?

Speaker speaker\_1: Ah... Dice que hay que verificar una información porque... algo del 2005, no sé a qué se refieran.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿cuáles son los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker\_1: Eeeh, seis, sieteee, cero, dos.

Speaker speaker\_0: Okey, permítame. Oookay... Mmm... ¿Me repite su nombre?

Speaker speaker\_1: Dante Quesada.

Speaker speaker\_0: Mmm... No tengo-

Speaker speaker\_1: Está con otro nombre, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: No tengo una cuenta- Ah, Estefanía. Okey, ¿la cuenta es de usted o es de la Estefanía?

Speaker speaker\_1: No, es mi cuenta.

Speaker speaker\_0: Okey, permítame un momento. Le voy a poner una bebé cera.

Speaker speaker\_1: Está bien.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias por esperar. ¿Me regala su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: ¿Mi qué, perdón?

Speaker speaker\_0: Su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Oh, es, eh... 101 Main Street, apartamento C, Leesville. El código postal es veintinueve, cero, setenta, aquí en Carolina del Sur. Mi fecha de nacimiento es octubre nueve de 1991.

Speaker speaker\_0: Okey, tengo otra dirección en la cuenta. ¿Usted cambió de dirección o dio de bota la agencia?

Speaker speaker\_1: Eeeh... Creo que debe estar... Creo que la anterior dirección es seis, cinco, ocho, Dixie Red Road.

Speaker speaker\_0: Okey, muy bien. Entonces, dijo la dirección nueva de ciento uno Main Street, apartamento C, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Y tengo su número de teléfono siendo ocho, cero, tres, tres, diecisiete, siete, cinco, cero, cinco.

Speaker speaker\_1: Eeeh, no, es ocho, cero, tres, tres, diecisiete, siete, cinco, cero, cinco.

Speaker speaker\_0: Okey, y tengo su correo electrónico como darknessdragon\_12@hotmail.com.

Speaker speaker\_1: Eeeh, esa era la anterior. Ahorita es m, de mamá, v, de vaca, z, de cebra, Alex, a-l-x, Quesada, mi apellido, q-u-e-z-a, eh, d-a, @outlook.com. Okey, permítame, reviso la cuenta para ver de qué se trataba la llamada.

Speaker speaker\_0: Okey, sí, lo que nosotros estamos-- La llamada fue sobre, ah, el seguro que está en esta cuenta con el nombre no está- No coincide... con el documento que nosotros recibimos, porque recibimos dos: uno en el 2017 que dice Estefanía y luego tenemos otra que recibimos apenas este año que dice Dante. Entonces- Nosotros queremos confirmar, ah, cuál nombre es la que va con el seguro.

Speaker speaker\_1: Sí, es el de Dante Quesada.

Speaker speaker\_0: En cuestiones, pues lo siento, pero es que tengo que preguntar por qué en una, una vez usted sometió un formulario que dice Stephanie, Estefanía, hizo la cuenta y luego ahora, ah, tiene el nombre, el formulario contante.

Speaker speaker\_1: Bueno, eh, sinceramente ya no me acordaba, pero la primera vez, eh, que trabajé... Bueno, no, de las primeras veces que trabajé aquí fue por una agencia de empleo y yo trabajé en West Columbia, una compañía que se llama Marwin, y entré a través de la agencia y, pues, ya me salí todo y ahorita coincidió que el nuevo trabajo es a, a través de esa misma agencia y yo no me acordaba. Entonces, eh, hubo cambio de nombre. Si necesita que le manden la or-- si necesitan que les mande la orden del juez que tengo de la corte, lo puedo hacer, pero ese fue el motivo, por un cambio de nombre.

Speaker speaker\_0: Ah, ok. Sí, entonces, es lo que-- es los documentos que nosotros ocupamos. Yo le voy a mandar un correo electrónico que dice document request.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Y ahí le vas a-- ahí va... ma-mandar, responder con el papeleo del, del juez, ah, con el cambio de nombre y ya de ahí tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas para que se procese. Ya que esté procesado, me van a avisar a mí cómo seguimos. Si le-- ah, si todo cuadra, pues le cambiamos el nombre, o si no, me, me avisan qué más ocupa, pero tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas. Ya que me digan alguna respuesta o información, yo le devuelvo la llamada y seguimos de ahí.

Speaker speaker\_1: Está bien, pero esto no va a... es... Y en dado caso de-- digo, porque es jueves ya, en dado caso de que se tarde, ¿no voy a poder empezar a trabajar el lunes? ¿O no tiene nada que ver?

Speaker speaker\_0: No, no tiene que ver. No, no, no. Eso es-- eso no... aparte, esto nomás es simplemente el nombre de la cuenta para asegurar que tenemos el seguro con el nombre que, que debe o prefiere tener.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, entiendo.

Speaker speaker\_0: Okey, ya le mandé el correo, va a venir de info@benefitsinacard.com. Le debe de llegar a su correo principal. Si no lo ve ahí, por favor checar la bandeja no deseada.

Speaker speaker\_1: De acuerdo.

Speaker speaker\_0: ¿Tiene alguna pregunta?

Speaker speaker\_1: Eh, no, eso sería todo.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias por devolver la llamada. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente. Hasta luego.