

## **Transcript: Sara**

**Marulanda-5572389974261760-5134684421308416**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Good morning, thank you for calling Benefits in a Card. My name is Sarah. May I have your name, please? Buenos días. Sí, buenos días. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Le habla Sara.

¿Puede darme su nombre, por favor? Crisbel Ortiz. Perdón, ¿cómo me dice? Crisbel Ortiz. ¿Crisbel...? Ortiz. Muchas gracias. ¿Y cómo le puedo ayudar? Ah, estoy llenando la aplicación para lo del seguro. Ok. ¿Con qué agencia usted trabaja? Perdón, ¿cuál es el nombre del staffing? Ah... Work. Aló, ¿señora Crisbel? On Track. On Track Staffing, ok. ¿Y me regala los últimos cuatro dígitos de su seguro social, por favor? Un momento. Claro, tranquila. Un momento. Ah, sería cuatro, cuatro, diecisiete. Ok, señora Crisbel, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Ah, mi fecha de nacimiento es 09/15 del 2006. Ok, ¿y la dirección? 2041 ST-- ST. ¿Cómo? 2041 ST, ST. Ok, ¿2041 ST, ST? Sí. Esa no es la dirección que tenemos aquí. Necesito es el nombre de la calle, el nombre... Ah, ok. Es 204, Fifth Street, Lanette. Ok. Alabama, y el código postal es 36863. ¿Treinta y seis qué? Ocho, seis, tres. Ok, ¿y su correo electrónico es liladyortiz120 arroba gmail punto com? Sí. Ok, muchas gracias. Teléfono tres, tres, cuatro, cinco, cuatro, tres, uno, dos, dos, ocho. No, mi teléfono es cinco, cuatro, tres, cinco, siete, cinco, siete. Permítame, dejo arreglar eso. ¿Me dijo cinco, cuatro, tres? Cinco, siete, cinco, siete. Pero y el área, ¿cuál es el área? Ah, ¿cómo así? Sí, los tres primeros números que van adelante de, del número de teléfono, el área del estado. Tres, tres, cuatro. Tres, tres, cuatro, cinco, cuatro, tres, me dijo. Sí. Cinco, siete, cinco, siete. No, cinco, siet-- ajá, cinco, siete, cinco, siete. Sí. Cinco, siete, cinco, siete. Ok, muchas gracias. Mmm, tres, tres, cuatro, cinco, cuatro, tres, cinco, siete, cinco, siete. Ok. Sí. Bueno, si usted está todavía bajo su periodo de inscripción, ¿usted ya sabe en qué se quiere inscribir? ¿En qué plan? Ammm... Ah, justo. Este, en medical y en accidente. Ok, un minutito. Eh, eh... Okey. De, de plan médico tenemos el VIP Standard, el VIP Plus. El Standard cubre un poco menos- El primero. El estándar, el que vale-- ¿Eso sería para usted solamente? ¿Cómo? ¿Es para usted? ¿Usted y su esposo? ¿Usted y niños? No, solo para mí. Para usted, ok. El que vale diecisiete dólares con sesenta y seis centavos a la semana. Ah, sí. Ok. ¿Y el Group Accident, me dijo? Y el-- no, y el accident- Como el de accidente hay uno que se llama Group Accident. Ese es el que le ayuda a- No, hay uno que se llama solo Accident. Accident... No, él se llama Sunny Per hour Group Accident. No hay ninguno que se llame solo Accident. Ah, ok, sí, ese. Ese vale dos dólares a la semana. El total de la deducción sería diecinueve dólares con sesenta y seis centavos a la semana. Eh, ¿está interesada en algo visión dental, algo así? Seguro de vida o no? Ah, no, todavía. Ok, entonces necesita esperar una o dos semanas para que su empleador empiece a hacer las deducciones. Una vez usted vea la primera deducción, eso quiere decir que si para el lunes siguiente recibimos el dinero, ese mismo lunes es cuando su cobertura viene a

ser activa y va a recibir su tarjeta médica para finales de esa misma semana. Eh, en su correo electrónico, porque esta tarjeta no la mandan a la casa, la mandan aquí. Si quiere recibir la tarjeta en el correo, en la casa, nos debe llamar esa semana. Apenas da la primera deducción, nos da una llamadita y nosotros le hacemos el pedido para que se la manden a la casa. Ahora, eh, necesitamos un beneficiario para su group accident. En caso tal que a usted le pase algo, eh, ¿quién sería la persona que usted diga que tiene derecho sobre su beneficio? Por ejemplo, ¿qué, su mamá? Sí, sí, mi mamá. Okey, ¿cuál es el nombre de la mamá? Keily Katherine Gutiérrez Ortigosa. Okey, por favor, me, me deletrea Keily. Okey, ya. K, e, i, l, i, h... ¿l con puntica? Sí. ¿Y Catherine cómo lo escriben usted? ¿Cómo lo escribe usted? Ah, okey, ya. ¿Con k o con t? Con k. K, a, h, t... Perdón, ¿con th? Sí, h, t, e, r, i, n, e. Y el apellido, ¿cómo fue? Gutiérrez. ¿Con zeta? Sí. Gutiérrez, ¿qué más? Ah, no, con zeta. Con g. Gutiérrez. Sí, sí. Y termina en zeta. Pero termina en zeta. Sí. ¿Y alguno de esos apellidos o así nomás? Ah, Ortigo-- No. Un momento. Ortigoz-- Ortigoza. ¿Con hache o sin hache? Con hache. H, o, r, c, i, g, o, zeta, a, ¿o con s? Señora Crisbel, ¿Ortigoza es con hache, con zeta o cómo se escribe? Se escribe... Solo sí, solo Keily Katherine Gutiérrez. Es que voy a entrar a mi trabajo. Okey, ya la inscribí. Solo necesito saber la compañía para hacer la traducción. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día? No, gracias. Bueno, señora, entonces gracias por comunicarse con Benefit Connect. Que tenga un buen día. Muy bien, gracias a ti. Okey, muy bien. Bye.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Good morning, thank you for calling Benefits in a Card. My name is Sarah. May I have your name, please?

Speaker speaker\_2: Buenos días.

Speaker speaker\_1: Sí, buenos días. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Puede darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Crisbel Ortiz.

Speaker speaker\_1: Perdón, ¿cómo me dice?

Speaker speaker\_2: Crisbel Ortiz.

Speaker speaker\_1: ¿Crisbel...?

Speaker speaker\_2: Ortiz.

Speaker speaker\_1: Ortiz. Muchas gracias. ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Ah, estoy llenando la aplicación para lo del seguro.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Con qué agencia usted trabaja? Perdón, ¿cuál es el nombre del staffing?

Speaker speaker\_3: Ah... Work.

Speaker speaker\_1: Aló, ¿señora Crisbel?

Speaker speaker\_2: On Track.

Speaker speaker\_1: On Track Staffing, ok. ¿Y me regala los últimos cuatro dígitos de su seguro social, por favor?

Speaker speaker\_2: Un momento.

Speaker speaker\_1: Claro, tranquila.

Speaker speaker\_2: Un momento. Ah, sería cuatro, cuatro, diecisiete.

Speaker speaker\_1: Ok, señora Crisbel, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Ah, mi fecha de nacimiento es 09/15 del 2006.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y la dirección?

Speaker speaker\_2: 2041 ST-- ST.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo?

Speaker speaker\_2: 2041 ST, ST.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿2041 ST, ST?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Esa no es la dirección que tenemos aquí. Necesito es el nombre de la calle, el nombre...

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Es 204, Fifth Street, Lanette.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Alabama, y el código postal es 36863.

Speaker speaker\_1: ¿Treinta y seis qué?

Speaker speaker\_2: Ocho, seis, tres.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y su correo electrónico es liladyortiz120 arroba gmail punto com?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, muchas gracias. Teléfono tres, tres, cuatro, cinco, cuatro, tres, uno, dos, dos, ocho.

Speaker speaker\_2: No, mi teléfono es cinco, cuatro, tres, cinco, siete, cinco, siete.

Speaker speaker\_1: Permítame, dejo arreglar eso. ¿Me dijo cinco, cuatro, tres?

Speaker speaker\_2: Cinco, siete, cinco, siete.

Speaker speaker\_1: Pero y el área, ¿cuál es el área?

Speaker speaker\_2: Ah, ¿cómo así?

Speaker speaker\_1: Sí, los tres primeros números que van adelante de, del número de teléfono, el área del estado.

Speaker speaker\_2: Tres, tres, cuatro.

Speaker speaker\_1: Tres, tres, cuatro, cinco, cuatro, tres, me dijo.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Cinco, siete, cinco, siete.

Speaker speaker\_2: No, cinco, siet-- ajá, cinco, siete, cinco, siete. Sí.

Speaker speaker\_1: Cinco, siete, cinco, siete. Ok, muchas gracias. Mmm, tres, tres, cuatro, cinco, cuatro, tres, cinco, siete, cinco, siete. Ok.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Bueno, si usted está todavía bajo su periodo de inscripción, ¿usted ya sabe en qué se quiere inscribir? ¿En qué plan?

Speaker speaker\_2: Ammm... Ah, justo. Este, en medical y en accidente.

Speaker speaker\_1: Ok, un minutito. Eh, eh... Okey. De, de plan médico tenemos el VIP Standard, el VIP Plus. El Standard cubre un poco menos-

Speaker speaker\_2: El primero.

Speaker speaker\_1: El estándar, el que vale-- ¿Eso sería para usted solamente?

Speaker speaker\_2: ¿Cómo?

Speaker speaker\_1: ¿Es para usted? ¿Usted y su esposo? ¿Usted y niños?

Speaker speaker\_2: No, solo para mí.

Speaker speaker\_1: Para usted, ok. El que vale diecisiete dólares con sesenta y seis centavos a la semana.

Speaker speaker\_2: Ah, sí.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y el Group Accident, me dijo?

Speaker speaker\_2: Y el-- no, y el accident-

Speaker speaker\_1: Como el de accidente hay uno que se llama Group Accident. Ese es el que le ayuda a-

Speaker speaker\_2: No, hay uno que se llama solo Accident.

Speaker speaker\_1: Accident... No, él se llama Sunny Per hour Group Accident. No hay ninguno que se llame solo Accident.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, sí, ese.

Speaker speaker\_1: Ese vale dos dólares a la semana. El total de la deducción sería diecinueve dólares con sesenta y seis centavos a la semana. Eh, ¿está interesada en algo visión dental, algo así? Seguro de vida o no?

Speaker speaker\_2: Ah, no, todavía.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces necesita esperar una o dos semanas para que su empleador empiece a hacer las deducciones. Una vez usted vea la primera deducción, eso quiere decir que si para el lunes siguiente recibimos el dinero, ese mismo lunes es cuando su cobertura viene a ser activa y va a recibir su tarjeta médica para finales de esa misma semana. Eh, en su correo electrónico, porque esta tarjeta no la mandan a la casa, la mandan aquí. Si quiere recibir la tarjeta en el correo, en la casa, nos debe llamar esa semana. Apenas da la primera deducción, nos da una llamadita y nosotros le hacemos el pedido para que se la manden a la casa. Ahora, eh, necesitamos un beneficiario para su group accident. En caso tal que a usted le pase algo, eh, ¿quién sería la persona que usted diga que tiene derecho sobre su beneficio? Por ejemplo, ¿qué, su mamá?

Speaker speaker\_4: Sí, sí, mi mamá.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿cuál es el nombre de la mamá?

Speaker speaker\_4: Keily Katherine Gutiérrez Ortigosa.

Speaker speaker\_1: Okey, por favor, me, me deletrea Keily.

Speaker speaker\_4: Okey, ya. K, e, i, l, i, h...

Speaker speaker\_1: ¿l con puntica?

Speaker speaker\_4: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y Catherine cómo lo escriben usted? ¿Cómo lo escribe usted?

Speaker speaker\_4: Ah, okey, ya.

Speaker speaker\_1: ¿Con k o con t?

Speaker speaker\_4: Con k. K, a, h, t...

Speaker speaker\_1: Perdón, ¿con th?

Speaker speaker\_4: Sí, h, t, e, r, i, n, e.

Speaker speaker\_1: Y el apellido, ¿cómo fue?

Speaker speaker\_4: Gutiérrez.

Speaker speaker\_1: ¿Con zeta?

Speaker speaker\_4: Sí.

Speaker speaker\_1: Gutiérrez, ¿qué más?

Speaker speaker\_4: Ah, no, con zeta. Con g. Gutiérrez.

Speaker speaker\_1: Sí, sí.

Speaker speaker\_4: Y termina en zeta.

Speaker speaker\_1: Pero termina en zeta.

Speaker speaker\_4: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y alguno de esos apellidos o así nomás?

Speaker speaker\_4: Ah, Ortigo-- No. Un momento. Ortigoz-- Ortigoza.

Speaker speaker\_1: ¿Con hache o sin hache?

Speaker speaker\_4: Con hache.

Speaker speaker\_1: H, o, r, c, i, g, o, zeta, a, ¿o con s? Señora Crisbel, ¿Ortigoza es con hache, con zeta o cómo se escribe?

Speaker speaker\_4: Se escribe... Solo sí, solo Keily Katherine Gutiérrez. Es que voy a entrar a mi trabajo.

Speaker speaker\_1: Okey, ya la inscribí. Solo necesito saber la compañía para hacer la traducción. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día?

Speaker speaker\_4: No, gracias.

Speaker speaker\_1: Bueno, señora, entonces gracias por comunicarse con Benefit Connect. Que tenga un buen día.

Speaker speaker\_4: Muy bien, gracias a ti.

Speaker speaker\_1: Okey, muy bien. Bye.